

Souhrnná informace

„Mezinárodní a evropské normy ku pomoci seniorům a zdravotně postiženým osobám“.

Tento pracovní dokument (situační analýza, studie), shrnuje veřejně dostupné informace či odkazy na ně ve vztahu k danému tématu.

Členění studie (obsah)

Obsah

Členění studie (obsah).....	1
1. ÚVOD DO PROBLÉMU	2
1.1. Pojmosloví	2
1.2. Demografický vývoj, populační trendy.....	2
1.3. Úloha technických norem	3
2. GLOBÁLNÍ RÁMCE A STANDARDIZACE	3
3. EVROPSKÁ HARMONIZACE.....	3
3.1. Vývoj evropské harmonizace	3
3.2. Rámec pro standardizaci	4
4. STANDARDIZACE PŘÍSTUPNOSTI PODROBNĚJI V SEKTORECH.....	5
4.1. Design pro všechny	5
4.2. Přístupnost v zastavěném prostředí.....	6
4.3. Elektronická přístupnost	6
4.4. Doprava – logistika a služby.....	6
4.5. Přístupnost v cestovním ruchu	7
4.6. Jiné aspekty a životní situace ve vztahu k přístupnosti	7
5. ZÁVĚR, SHRUTÍ	7
SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK	8
ZDROJE, ODKAZY	8
PŘÍLOHA 1 – Zadání projektu	10
PŘÍLOHA 2 – Globální rámce a standardizace	11
PŘÍLOHA 3.1 – Vývoj evropské harmonizace	14
PŘÍLOHA 3.2 – Rámec pro standardizaci	20
PŘÍLOHA 4 – Standardizace přístupnosti podrobněji v sektorech.....	22
1. Přístupnost v zastavěném prostředí včetně standardizace pro výtahy	26
2. eAccessibility (eAcc).....	29
3. Doprava – logistika a služby	31
4. Přístupnost v cestovním ruchu.....	32
5. Jiné aspekty a životní situace ve vztahu k přístupnosti.....	32

Mezinárodní a evropské normy ku pomoci seniorům a zdravotně postiženým osobám

Tento pracovní dokument shrnuje veřejně dostupné informace či odkazy na ně ve vztahu k danému tématu

1. ÚVOD DO PROBLÉMU

V příloze 1 rekapitulujeme zadání pro zpracování tohoto pracovního dokumentu (situační analýzy).

1.1. Pojmosloví

Jak vnímat základní pojem či termín této studie? Jistý problém je totiž s pochopením a i překladem výrazu **vulnerable consumer, zranitelný spotřebitel**.

Evropské předpisy jím totiž běžně chápají osoby s omezenými schopnostmi pohybu a orientace, tedy zejména zdravotně postižené či starší osoby - seniory, ale také třeba těhotné ženy apod. Bohužel, není v právních předpisech a normách zachována jednotnost a terminologická kontinuita. Někde je též použit výraz „osoby s funkčním omezením“, atd. Obsahově podobné, ale přeci jen odlišně znějící je další forma vymezení: Jedná se o osoby, které mají trvalé nebo dočasné fyzické, duševní, mentální nebo smyslové postižení, postižení související s věkem nebo jiné omezení tělesných funkcí nebo struktur, které v interakci s různými překážkami omezuje jejich přístup k výrobkům a službám, což vede k situaci, která vyžaduje přizpůsobení těchto výrobků a služeb jejich zvláštním potřebám“.

Problém je v tom, že evropské vnímání uznává v jiném kontextu každého spotřebitele jako zranitelného, neboť je nezpochybnitelně slabší stranou na trhu ve vztahu vůči profesionálnímu zázemí a vybavení technickému i vědomostnímu výrobců, prodejců, poskytovatelů služeb...

V českém prostředí se dlouhodobě snažíme Kabinet pro standardizaci, Sdružení českých spotřebitelů a další partneři) o prosazování pojmu „zvlášť zranitelný spotřebitel“, což je ve smyslu výše uvedeného reálně každá osoba s omezenými schopnostmi pohybu a orientace. Samostatnou a neopominutelnou skupinou zvlášť zranitelných spotřebitelů jsou děti.

V tomto pracovním dokumentu pojem **zranitelný spotřebitel** bude tedy pro zjednodušení používán jako „zkratka“, namísto námi obecně prosazovaného pojmu „zvlášť zranitelný spotřebitel“ s tím, že i tento přesnější výraz zůstane někde po přepise textu či v doslovné citaci.

K tématu pojmu zranitelný a zvlášť zranitelný spotřebitel odkazujeme na přílohu 3.1, čl. 1.

1.2. Demografický vývoj, populační trendy

Podíl starších osob se zvyšuje rychleji, než je tomu u ostatních věkových skupin. V rozvinutých zemích podíl seniorů již překročil podíl dětí. Jedna pětina populace je ve věku 60 let nebo starší. Až naše (již dospělé) děti dosáhnou seniorského věku, na každé dítě připadnou dvě starší osoby. Očekává se nárůst počtu lidí dožívajících se 80 a 90 let, což povede k tomu, že řada z nich stráví několik desetiletí v důchodu a dosáhne věku, kdy více převládá nemohoucnost a nějaká forma „omezení pohybu či orientace“.

Poptávka po přístupných výrobcích a službách je tedy vysoká a počet osob se zdravotním postižením podle prognóz výrazně poroste.

Prostředí, ve kterém jsou výrobky a služby přístupnější, umožňuje vytvořit společnost více podporující začlenění a usnadňuje osobám se zdravotním postižením nezávislý život. V této souvislosti je zapotřebí mít na paměti, že výskyt zdravotního postižení je v Unii častější u žen než u mužů.

Každý se můžeme najednou stát „zvlášť zranitelným“¹. Je důležité, aby organizace byly schopny rozpoznat a podporovat ty, kteří jsou zranitelní. Klíčový je inkluzivní design (inkluzivní prostředí) a férové a flexibilní služby.

1.3. Úloha technických norem

Technické normy jsou vhodným nástrojem pro zajištění bezpečnosti výrobků a služeb a také jejich kvality, jejich přístupností pro všechny, a to bez ohledu na schopnosti a věk spotřebitelů. Normy totiž stanovují, jakým způsobem jsou výrobek nebo služba navrženy a poskytovány před tím, než jsou uvedeny na trh. Jejich (obecná) dobrovolnost přitom předchází zbytečné přeregulaci systému. Zůstává výzvou, že normy zpracováváné na podporu bezpečnosti výrobků na evropské úrovni jsou často zaměřeny na hlavní skupiny spotřebitelů a nepokrývají dostatečně potřeby zranitelných spotřebitelů, anebo ty druhé i cíleně vylučují.

Nicméně existují jednoznačně formulovaná politická zadání, aby se pozornost evropských regulátorů i normalizátorů na zranitelné spotřebitele více upínala a jejich potřeby byly do požadavků předpisů a norem ve vztahu k výrobkům a službám zahrnuty.

Cílem všech zainteresovaných stran je mimo jiné působit, aby technické předpisy a normy dále zlepšovaly prospěšné výstupy pro osoby ve v situacích se zřejmými či zvýšenými riziky pro zranitelné spotřebitele.

2. GLOBÁLNÍ RÁMCE A STANDARDIZACE

Úmluva Organizace spojených národů o právech osob se zdravotním postižením (UNCPRD) je prvním právně závazným mezinárodním nástrojem v oblasti lidských práv, jehož smluvními stranami jsou Evropská unie jako celek i členské státy EU. Tento závazek je východiskem pro globální i evropskou normalizaci.

Konkrétním příkladem naplnění úmluvy na globální úrovni je norma ISO 22458: 2022 – Zranitelnost spotřebitelů – Požadavky a pokyny pro návrh a poskytování komplexních služeb. ISO 22458 je dobrovolná mezinárodní norma, která poskytuje pokyny pro organizace a pomáhá jim navrhovat a poskytovat spravedlivé, flexibilní a inkluzivní služby, které mohou snížit rizika a zlepšit pozitivní výsledky pro spotřebitele v situacích se zřejmými riziky pro zranitelné spotřebitele. Klade si za cíl pomoci podnikům poskytovat smysluplnou podporu spotřebitelům v situacích se zřejmými riziky pro zranitelné spotřebitele. Norma je dobrovolná, ale organizace, které se rozhodnou dodržovat, prokazují svůj závazek „dělat správnou věc“ pro všechny spotřebitele. Dodržování standardu jim může pomoci v řadě aspektů, včetně zlepšit kvalitu, inkluzivitu a spokojenost zákazníků a zvýšit svou zákaznickou základnu.

Podrobnější rozklad normy je podán v příloze 2.

Tato norma navazuje na další dokumenty ISO, zejména Pokyn ISO/IEC 71 Směrnice pro zohlednění přístupnosti v normách, který se rovněž zaměřuje komplexně na tuto problematiku a pokyn ISO - GUIDE 82 Guidelines for addressing sustainability in standards, vydaný v r. 2019. Uvedené dokumenty se vzájemně doplňují.

3. EVROPSKÁ HARMONIZACE

3.1. Vývoj evropské harmonizace

V příloze 3.1 citujeme z několika dokumentů k uvedení některých rámcových témat. Jedná se zejména o vymezení některých pojmů ‚zranitelného spotřebitele‘, ‚určeného a předvídatelného použití výrobku‘, aj.

¹ Vysvětlení pojmu/překlady: viz čl. 1.1

Zejména je v této příloze uvedena Evropská komise Strategii pro práva osob se zdravotním postižením 2021-2030. Touto desetiletou strategií chce Evropská komise zlepšit životy osob se zdravotním postižením v Evropě a na celém světě.

Ze stěžejních iniciativ ve strategii vytýčených zde uvedeme jako příklady

- Přístupná EU: znalostní báze poskytující informace a osvědčené postupy v oblasti přístupnosti napříč sektory
- Pokyny doporučující zlepšení v oblasti nezávislého života a začlenění do komunity. To přispěje k tomu, aby osoby se zdravotním postižením mohly žít v dostupném podporovaném bydlení v komunitě nebo nadále žít doma
- Rámec pro špičkové sociální služby pro osoby se zdravotním postižením
- Atd.

Zásadním harmonizujícím dokumentem EU pro oblast přístupnosti služeb je Evropský akt o přístupnosti.

Účelem Evropského aktu o přístupnosti je přispět k řádnému fungování vnitřního trhu sblížením právních a správních předpisů členských států, pokud jde o požadavky na přístupnost u určitých výrobků a služeb. Toho se má dosáhnout zejména tím, že regulací odstraníme překážky volného pohybu některých přístupných výrobků a služeb vyplývající z rozdílných požadavků na přístupnost v členských státech, resp. vzniku těchto překážek předejdeme.

Akt se zabývá požadavky na přístupnost výrobků a služeb. Pokrývá následující výrobky a služby:

- počítače a operační systémy;
- bankomaty, automaty na prodej vstupenek a odbavení;
- telefony a chytré telefony;
- televizní zařízení související se službami digitální televize;
- audiovizuální mediální služby, jako je televizní vysílání a související spotřebitelské vybavení;
- služby související s leteckou, autobusovou, železniční a vodní osobní dopravou
- bankovní služby;
- elektronické knihy;
- elektronický obchod

Akt uvádí specifické povinnosti ve vztahu k poskytovatelům služeb. Poskytovatel služeb zahrne do všeobecných podmínek nebo obdobného dokumentu informace, které hodnotí, jak služba splňuje požadavky na přístupnost. Informace musí popisovat použitelné požadavky dle směrnice a v míře nutné pro posouzení se musí vztahovat na návrh a fungování služby, např. obecný popis služby v přístupných formátech, anebo popisy a vysvětlivky potřebné pro pochopení toho, jak služba funguje.

3.2. Rámec pro standardizaci

Výše zmiňovaný Evropský akt pro přístupnost se stává velmi důležitým základním dokumentem pro standardizaci služeb.

Akt je směrnicí „nového přístupu“ a tak dojde současně k využití technických norem i při poskytování předpokladu shody s konkrétními právními požadavky. Sama směrnice totiž vytváří rámec pro zpracování, přijímání a používání technických norem určených pro uplatňování tohoto předpisu, a to včetně – například – ustanovení o požadavcích na přístupnost, dozor nad trhem či aplikace označení CE.

A velmi důležitou funkci zastává nyní „Strategická poradní skupina pro přístupnost“ (SAGA). SAGA je poradním a koordinačním orgánem CEN a CENELEC v politických a strategických záležitostech souvisejících se „přístupností“. Mezi členy SAGA patří zástupci národních normalizačních organizací, stejně jako organizace zastupující osoby se zdravotním postižením a starších osob, spotřebitelů atd.

A konečně, CEN/CENELEC vydali několik důležitých pokynů s návody jak různé problematiky a zde zejména ve vztahu k přístupnosti v normách uchopit. Jedná se například o Pokyn CEN/CENELEC 6, Pokyn k zohlednění přístupnosti v normách (identický s Pokynem ISO/IEC 71). Je zcela zásadní pro danou oblast, neboť velmi komplexně popisuje různé aspekty zranitelnosti a jak je při tvorbě, ale i aplikaci norem uchopit a nakládat s nimi. Je to tedy naprosto zásadní podklad nejen pro tvůrce norem, ale je určen i výrobce, konstruktéry, poskytovatele služeb atd. Podává podrobný návod, jak v různých situacích a případech formulovat a zajistit odpovídající požadavky na přístupnost.

Pro bližší informace k problematikám naznačeným v článku 3.2 odkazuje na přílohu 3.2.

4. STANDARDIZACE PŘÍSTUPNOSTI PODROBNĚJI V SEKTORECH

Všechny dále rozvedené informace jsou podrobněji podány v příloze 4 k tomuto pracovnímu dokumentu.

4.1. Design pro všechny

Termíny jako „design pro všechny“, „univerzální design“, „přístupný design“, „bezbariérový design“, „inkluzivní design“ a „transgenerační design“ jsou často používány zaměnitelně se stejným významem.

Přístup (koncept) Design for All znamená vytváření prostředí pro lidskou rozmanitost, začlenění a rovnost. Jeho cílem je umožnit maximální využití výrobků, zboží a služeb.

Zásadní technickou normou pro problematiku design for all je ČSN EN 17161 Design pro všechny – Přístupnost výrobků, zboží a služeb podle konceptu Design pro všechny - Rozšíření okruhu uživatelů, která je určena nejen pro tvůrce norem, ale i pro výrobce a poskytovatele služeb.

V souhrnu (předmět normy) tento dokument specifikuje požadavky a doporučení, které

- umožňují organizaci navrhovat, vyvíjet a poskytovat výrobky, zboží a služby tak, aby byly přístupné, pochopitelné a použitelné pro nejširší okruh uživatelů, včetně osob se zdravotním postižením;
- umožňují organizaci rozšířit okruh uživatelů identifikováním různých potřeb, charakteristik, schopností a preferencí, a to přímým nebo nepřímým zapojením uživatelů do svých postupů a procesů a využíváním znalostí o přístupnosti;
- mohou umožnit organizaci plnit příslušné zákonné a regulační požadavky týkající se přístupnosti jejích výrobků, zboží a služeb

Významných norem pro naplnění konceptu design pro všechny je samozřejmě celá řada; týkají se např. ergonomie, terminologie aj. Nezastupitelné jsou normy ve vztahu ke kompenzačním pomůckám (ISO 21856:2022 Kompenzační pomůcky – Obecné požadavky a zkušební metody). Tento dokument specifikuje obecné požadavky a zkušební metody pro asistenční produkty, považované za zdravotnické prostředky, určené k použití ke zmírnění nebo kompenzaci zdravotního postižení. Naopak se nevztahuje na pomůcky, které dosahují svého zamýšleného účelu podáváním farmaceutických látek uživateli.

Konkrétní normy se vztahují na invalidní vozíky -

Evropská norma ČSN EN 12183 ed. 2 Ručně poháněné vozíky - Požadavky a zkušební metody stanovuje požadavky a zkušební metody pro ručně ovládané vozíky určené pro přepravu jedné osoby s hmotností nepřevyšující 250 kg. Stanoví také požadavky a metody zkoušení pro ručně ovládané vozíky s pomocným elektricky poháněným zařízením.

Evropská norma ČSN EN 12184 ed. 2 Elektricky poháněné vozíky, skútry a jejich nabíječky - Požadavky a zkušební metody stanovuje požadavky a zkušební metody pro elektricky poháněné vozíky včetně elektricky poháněných skútrů se třemi nebo více koly, s maximální rychlostí nepřesahující 15 km/h a určené pro přepravu jedné osoby s hmotností nepřevyšující 300 kg. Stanovuje také požadavky a zkušební metody pro nabíječky akumulátorů vozíků a skútrů.

4.2. Přístupnost v zastavěném prostředí

Přístupnost zastavěného prostředí je klíčovým prvkem pro zajištění účinné účasti občanů EU v každodenním životě, jakož i vhodnosti budov, ulic, parků, k účinnému používání lidmi s ohledem na jejich postižení nebo věk.

Existuje zásadní nová norma ČSN EN 17210 Přístupnost a využitelnost zastavěného prostředí - Funkční požadavky (z roku 2021). Do soustavy ČSN je zavedena převzetím, tedy bez překladu. Tento dokument popisuje základní, minimální funkční požadavky a doporučení pro přístupné a použitelné zastavěné prostředí podle zásad „Design for All“/„Universal Design“, které usnadní spravedlivé a bezpečné použití širokého spektru uživatelů, včetně osob se zdravotním postižením. Požadavky a doporučení uvedené v této normě jsou použitelné v celém spektru zastavěného prostředí. Tyto požadavky a doporučení na funkční přístupnost a použitelnost jsou relevantní pro návrh, výstavbu, renovaci nebo adaptaci a údržbu zastavěného prostředí včetně venkovních pěších a městských oblastí.

A specifickou oblastí standardizace jsou výtahy. Evropská standardizace zahrnuje více norem ve vztahu k výtahům.

V rámci nedávné revize normy ČSN EN 81-70 ed. 3 Bezpečnostní předpisy pro konstrukci a montáž výtahů - Zvláštní úprava výtahů určených pro dopravu osob a osob a nákladů - Část 70 byla mj. řešena problematika kontrastu tlačítek u výtahů, což bylo spotřebiteli prosazováno zejména v zájmu osoby se zrakovým postižením.

4.3. Elektronická přístupnost

Elektronická přístupnost nebo eAccessibility (EACC) se týká snadného používání informačních a komunikačních technologií (IKT, běžně též ICT) lidmi se zdravotním postižením.

Norma ČSN ETSI EN 301 549 specifikuje požadavky na funkční přístupnost platné pro výrobky a služby IKT spolu s popisem zkušebních postupů a metodiky hodnocení pro každý požadavek přístupnosti ve formě, která je vhodná pro použití při zadávání veřejných zakázek v rámci Evropy. Tato norma je určena pro použití s webovými technologiemi, newbovými technologiemi a hybridy, které používají obojí.

A do této skupiny jsme ještě zařadili normu ČSN EN 62944 Přístupnost digitální televize - Specifikace funkcí.

Tento dokument specifikuje soubor zásad a okolností pro výrobky digitální televize na podporu starších lidí a osob se zdravotním postižením kromě běžných uživatelů. Důsledkem jejich dodržování je zajistit, aby co nejširší okruh uživatelů mohl přistupovat k produktům digitální televize, rozumět jim a používat je. Norma pokrývá čtyři hlavní uživatelské profily, jako jsou jedinci se sluchovým postižením, jedinci se zrakovým postižením, jedinci s poruchami pohyblivosti a jedinci s kognitivními poruchami.

4.4. Doprava – logistika a služby

Přímý význam pro spotřebitele má zejména nová norma ČSN EN 17478 Dopravní služby – Zákaznická komunikace týkající se služeb osobní dopravy – Koncept Univerzální design. Je to příklad normy, která byla přeložena do češtiny. Dokument specifikuje požadavky a doporučení pro plánování, návrh, vývoj a zajišťování uživatelské komunikace týkající se osobní dopravy tak, aby byla tato komunikace přístupná, srozumitelná a použitelná pro co nejširší okruh uživatelů, včetně osob se zdravotním postižením a starších osob. Požadavky specifikované v této normě se mimo jiné vztahují na poskytovatele služeb v osobní dopravě, včetně služeb v letecké, autobusové, železniční či vodní osobní dopravě

4.5. Přístupnost v cestovním ruchu

Více než miliarda lidí na světě žije s nějakým druhem hendikepu, kvůli němuž pro ně cestování často představuje náročnou záležitost. Mezinárodní normalizace má za cíl odstranit zbytečné překážky a zpřístupnit cestování každému.

ČSN ISO 21902:2022 Cestovní ruch a související služby – Přístupný cestovní ruch pro všechny – Požadavky a doporučení má za cíl odstranit zbytečné překážky a zpřístupnit cestování každému. Norma poskytuje požadavky a směrnice, které mají zajistit rovný přístup a požitky z cestování lidem všech věkových kategorií a schopností.

4.6. Jiné aspekty a životní situace ve vztahu k přístupnosti

Do této „zbytkové skupiny“ nám zůstala např. ČSN ISO 17069 Přístupnost – Opatření a pomůcky pro přístupné zasedání. Tento dokument specifikuje opatření, která se mají přijmout, a také podporu a pomůcky, které se mohou použít při přípravě fyzického zasedání, jehož se mohou aktivně zúčastnit starší osoby a osoby se zdravotním postižením.

5. ZÁVĚR, SHRNUTÍ

Tento pracovní dokument shrnuje veřejně dostupné informace či odkazy na ně ve vztahu k danému tématu – význam technických norem pro zvláště zranitelné spotřebitele. Jedná se samozřejmě o výběr indikativní.

Předmětem dokumentu není analýza, která by vyžadovala závěry obsahující další kroky a doporučení. Informace zde obsažené budou sloužit pro přípravu podstatně jednodušších nástrojů, které šíří veřejnosti význam norem zviditelní.

Jedná se o sumarizaci zde sebraných informací pro vystavení na webových stránkách a vydání publikace v tištěném i elektronickém formátu. Při příležitosti vydání publikace bude vydána tisková zpráva (informace) pro média.

V těchto prostředcích bude zdůrazněn vysoký význam standardizace ve vztahu ke zvláště zranitelným spotřebitelům, kterými jsou obecně senioři a dále osoby se zdravotním postižením. Běžně se také používá pojem osoby se sníženou schopností pohybu a orientace. Problematice pojmů se v tomto dokumentu ostatně věnujeme v samostatné části.

Při zpracování tohoto dokumentu postupně vykrystalizovala jeho struktura ve snaze zařazení dostupných informací do logických celků, v nich by měla být relativně snadná orientace. Ústředním bodem je nepochybně vymezení sektorových oblastí normalizace s uvedením konkrétních norem globálních i evropských.

Nicméně, nebylo by možné neuvést problematiku obecnými rámci. V úvodu se dokument zabývá již zmíněným pojmoslovím, stručným komentářem demografického vývoje atd. V rámci globálního rámce je připomenuta Úmluva Organizace spojených národů o právech osob se zdravotním postižením a uveden rozbor normy ISO 22458: 2022 – Zranitelnost spotřebitelů – Požadavky a pokyny pro návrh a poskytování komplexních služeb.

Kap. „Vývoj evropské harmonizace“ odkazuje na některé obecné koncepční dokumenty, stručně problematiku standardizace v dané oblasti uvádíme v kap. Rámec pro standardizaci.

A jak uvedeno, hlavním záměrem tohoto dokumentu bylo dokladovat vývoj normalizace na konkrétních příkladech. Jsou rozčleněny do témat design pro všechny, přístupnost v zastavěném prostředí, elektronická přístupnost, doprava a přístupnost v cestovním ruchu.

Zejména na příkladech konkrétních oblastí a konkrétních norem bude stavěna následující medializace významu norem pro zvláště zranitelné spotřebitele.

SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK

Použitá zkratka	Význam
CEN	Evropský výbor pro normalizaci
CENELEC	Evropský výbor pro normalizaci v elektrotechnice
ČAS	Česká agentura pro standardizaci
ČR	Česká republika
ČSN	Česká technická norma
EN	Evropská norma
EU	Evropská unie
ITK/ICT	Informační a komunikační technologie
ISO	Mezinárodní organizace pro normalizaci (anglicky International Organization for Standardization)
MSP	Malé a střední podnikání (podniky)
OJEU	Official Journal of the European Union (česky Úřední věstník Evropské unie)
TNI	Technická normalizační informace – forma normativního dokumentu
TR	Technická zpráva – forma normativního dokumentu
ÚNMZ	Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví

ZDROJE, ODKAZY

The European Accessibility Act -Evropský akt pro přístupnost (Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/882 ze dne 17. dubna 2019 o přístupnosti výrobků a služeb)

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu (...)

BSI Group - UK, Consumer and Public Interest Network (CPIN) - UK - Inspiring trust for a more resilient world „Delivering fair, flexible and inclusive services for all“; 2022

Strategy for the rights of persons with disabilities 2021-2030 - <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1484>

The European Commission mandates the European standards organizations, which include CEN, CENELEC and ETSI, to develop and implement accessibility standards.

- M/376: European accessibility requirements for public procurement of products and services in the ICT domain;
- M/420: European accessibility requirements for public procurement in the built environment;
- M/473: To apply Design for All in relevant standardization initiatives;

Brochure SAGA - How to address accessibility in Standardization

CEN-CENELEC Protocol - On accessibility following a Design for All approach in Standardization

CEN-CENELEC Guide 6 - 'Guide for addressing accessibility in standards

ISO/IEC Guide 50:2014 Safety aspects — Guidelines for child safety in standards and other specifications

TNI Pokyn ISO/IEC 51 76 3503 Bezpečnostní hlediska - Směrnice pro jejich začlenění do norem

GUIDE 71 Guide for addressing accessibility in standards

ETSI Guide 202 116 - Guidelines for products and services 'Design for All' (DfA)

Budoucnost evropské normalizace, 2010/2051 (INI), Zpráva EP předložená z vlastní iniciativy.

Case C-210/96 Gut Springenheide and Tusky [1998] ECR I-4657

Zpráva z Workshopu expertů o způsobech a prostředcích posílení sociální ochrany a omezení zranitelnosti, Komise OSN pro sociální rozvoj, listopad 1997 (E/CN.5/1998/5) p. 4.

Perspektivy Kvality, I/2020, ČSJ (L. Dupal, Přístupnost výrobků, služeb a prostředí pro zvlášť zranitelné spotřebitele);

Konzument Test, periodikum SČS, číslo vydání 25, prosinec 2019 (L. Dupal; Kvalita výrobků a služeb je ukryta v technických normách – vyžadujeme jejich naplňování také v přístupnosti výrobků, služeb a prostředí pro zvlášť zranitelné spotřebitele);

Zranitelný spotřebitel – kdo to je, jak ho chránit? top-normy, svazek č. 4, 1. vydání, pro tisk připravil a editoval © Ing. Libor Dupal, vydalo © Sdružení českých spotřebitelů, listopad 2015. ISBN 978-80-87719-31-2

Přístupnost výrobků a služeb pro zvlášť zranitelné spotřebitele (funkce a úloha technických norem), edice: top-normy, svazek č. 5, 1. vydání, pro tisk připravil a editoval © Ing. Libor Dupal, vydalo © Sdružení českých spotřebitelů, z. ú., duben 2016. ISBN 978-80-87719-34-3

<https://www.cenelec.eu/areas-of-work/cen-cenelec-topics/accessibility/>

<https://www.agentura-cas.cz/>

<http://www.magazin-cas.cz/>

PŘÍLOHA 1 – Zadání projektu

Realizace aktivity popsané v tomto dokumentu je součástí zakázky České agentury pro standardizaci zadané Kabinetu pro standardizaci pro rok 2022. Zakázka sestává z více úkolů, jejichž součástí je **Tříletý mediální plán zviditelnění témat technické normalizace se zaměřením na spotřebitele a MSP (mediaplán).**

Tento plán zahrnuje pro rok 2022 - **realizaci tří konkrétních témat**

- i. Univerzální nabíječky pro mobilní telefony a jiná přenosná zařízení – nový vývoj s podporou technických norem
- ii. Služby: Význam technických norem pro kvalitu a bezpečnost; a jak je tomu v oblasti turizmu? – konkrétní příklad využití a prospěšnosti norem
- iii. **Mezinárodní a evropské normy ku pomoci seniorům a zdravotně postiženým osobám**

Každá aktivita je zpracována v samostatné příloze ke zprávě o realizaci zakázky.

Aktivita nazvaná „**Mezinárodní a evropské normy ku pomoci seniorům a zdravotně postiženým osobám**“ je tedy jedním z témat letošního roku.

Nosnou součástí této aktivity je zpracování **situační analýzy** o legislativním a normativním rámci ohledně zlepšování života seniorů a osoby se zdravotním postižením.

- Cílem je zpracovat bilanci, jakou praktickou roli poskytují technické normy a další nástroje infrastruktury kvality zvláště zranitelným spotřebitelům;
- K čemu konkrétně mohou sloužit pokyny ISO a CEN? Bude poskytnut komentář a výklad pro vybrané pokyny a normy; podtržen bude jejich význam pro seniory a osoby se zdravotním postižením a jak podpořit účinnost jejich užívání;
- Zahrnuty budou i Směrnice EU o přístupnosti webů, Akt EU o přístupnosti, případně další;
- Jedná se o prioritu ISO COPOLCO.

Závěry studie budou vhodně formulovány jako výstup pro šíření na webu, případně jiným e-cestami, a informací pro média.

Záměrem Kabinetu je shrnutí informací ze situační analýzy do **publikace**; finanční pokrytí bude zajišťováno z jiných zdrojů a není tedy součástí poptávky na zakázku od ČAS. V průběhu realizace tohoto úkolu se podařilo zajistit financování publikace Radou kvality ČR.

V budoucnu se předpokládá i uspořádání kulatého stolu či podobného formátu, k podpoře komunikace mezi zainteresovanými stranami (pravděpodobně až v r. 2023).

PŘÍLOHA 2 – Globální rámce a standardizace**1. The United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities**

Úmluva Organizace spojených národů o právech osob se zdravotním postižením (UNCRPD) je prvním právně závazným mezinárodním nástrojem v oblasti lidských práv, jehož smluvními stranami jsou Evropská unie jako celek i členské státy EU.

UNCRPD žádá státy, které jsou smluvní stranou úmluvy, aby podporovaly univerzální design při vývoji norem a aby vyvíjely, vyhlášovaly a monitorovaly provádění minimálních norem pro přístupnost zařízení a služeb otevřených nebo poskytovaných veřejnosti.

POZNÁMKA 1 Konvence o právech osob se zdravotním postižením i s jejím zvláštním protokolem byla přijata Valným shromážděním Organizace spojených národů 13. prosince 2006. Nabyla účinnosti, tj. stala se mezinárodním zákonným nástrojem, 3. května 2008. Informace o Konvenci a její text se nalézají i na webových stránkách Spojených národů: <http://www.un.org/disabilities/>. Konvence je spravována společným sekretariátem skládajícím se z Odboru pro ekonomické a sociální otázky (DESA), který sídlí v New Yorku, a Úřadu Vysokého komisaře pro lidská práva (OHCHR) v Ženevě.

2. Výklad k obsahu a použití normy ISO 22458: 2022 – Zranitelnost spotřebitelů – Požadavky a pokyny pro návrh a poskytování komplexních služeb

ISO 22458 je dobrovolná mezinárodní norma, která poskytuje pokyny pro organizace a pomáhá jim navrhovat a poskytovat spravedlivé, flexibilní a inkluzivní služby, které mohou snížit rizika a zlepšit pozitivní výsledky pro spotřebitele v situacích se zřejmými riziky pro zranitelné spotřebitele.

Význam řešení zranitelnosti spotřebitelů

Zranitelnost postihuje miliony spotřebitelů. Každý má jiné potřeby, schopnosti, vlastnosti a osobní okolnosti. Negativní životní události, jako je nemoc, zarmutek a ztráta zaměstnání, mohou mít významný a náhlý dopad na životy spotřebitelů.

Rizikové faktory zranitelnosti jsou složité a mohou se v průběhu času měnit, ale všechny staví spotřebitele do situací, kdy jsou vystaveni většímu riziku újmy při jejich interakci s poskytovateli služeb. Zranitelnému spotřebiteli mohou být ztíženy:

- přístup ke službám nebo výběr služeb
- porozumění informacím nebo je sdílet
- provedení plateb za služby
- činit dobrá rozhodnutí
- vyřizování stížností a získání nápravy

Vnější faktory, jako jsou přírodní katastrofy a ekonomické podmínky, mohou zvýšit zranitelnost. Například pandemie Covid-19 měla negativní dopad na fyzické a duševní zdraví spotřebitelů a finance domácností.

V UK, v říjnu 2020 Financial Conduct Authority (FCA) odhadl, že 27,7 milionu dospělých (53 %) žije s jednou nebo více charakteristikami zranitelnosti, což je nárůst o 3,7 milionu od začátku pandemie.

Je důležité si uvědomit, že zranitelnost nevede nezbytně ke škodě, újmě. Tak jak organizace navrhují systémy a zacházejí se spotřebiteli, může se zvýšit nebo snížit riziko újmy. Protože je obtížné zjistit, kdy nebo jak může být někdo zranitelný, je důležité, aby poskytovatelé služeb měli pro zranitelnost zpracovaný plán. ISO 224581 může organizacím pomoci přijmout inkluzivní přístup, který může minimalizovat škody a újmy a zajistit, aby byla pro ty, kteří ji potřebují, dostupná správná podpora.

Kdo by měl používat ISO 22458 a proč?

ISO 22458 může používat jakákoli organizace, která poskytuje služby spotřebitelům, bez ohledu na velikost, typ nebo umístění. Podpora spotřebitelů v situacích se zřejmými riziky pro zranitelné spotřebitele je však zvláště důležitá v základních službách – jako je energetika, voda, telekomunikace, zdravotní péče a bankovníctví – které jsou pro životy spotřebitelů zásadní; takže pokud se něco pokazí, může to způsobit vážné škody a újmy.

ISO 22458 si klade za cíl pomoci podnikům poskytovat smysluplnou podporu spotřebitelům v situacích se zřejmými riziky pro zranitelné spotřebitele. Norma je dobrovolná, ale organizace, které se rozhodnou dodržovat, prokazují svůj závazek „dělat správnou věc“ pro všechny spotřebitele. Dodržování standardu jim může pomoci:

- zlepšit kvalitu, inkluzivitu a spokojenost zákazníků
- zvýšit svou zákaznickou základnu
- snížit počet stížností
- minimalizovat poškození spotřebitele
- dosáhnout souladu s vnitrostátními závazky týkajícími se spravedlnosti a rovnosti
- budovat loajalitu a důvěru.

Norma zaměřená na spotřebitele odráží osvědčené postupy z celého světa a lze ji použít ve všech sektorech

Hlavní zásady

Smysluplná změna musí být řízena skutečným závazkem vrcholového managementu, což povede k posunu v myšlení a organizační kultuře. Všichni zaměstnanci v první linii musí chápat zranitelnost a proč je důležitá.

ISO 22458 definuje devět hlavních principů, které by měly být základem poskytování komplexních služeb:

- Odpovědnost
- Empatie
- Přidělení osobních odpovědností
- Spravedlnost, férovost
- Flexibilita
- Inkluzivita
- Inovace
- Soukromí
- Transparentnost

Inkluzivní přístup k návrhům struktury organizace (inkluzivní design)

Organizace by měly být proaktivní při revizi svých systémů, procesů a postupů se zaměřením na zranitelnost. Musí být zajištěno, že nevytvářejí nespravedlivé nebo zbytečné překážky pro osoby v situacích se zřejmými riziky pro zranitelné spotřebitele. To jim pomůže snížit riziko způsobení škod a újmy a zpřístupní šířeji své služby.

Norma uvádí, že inkluzivní design by měl být zvažován ve všech místech, kde spotřebitelé komunikují s organizací; jedná se např. o kontaktní centra, publikované materiály, účty/faktury, webové stránky a reklamační procesy.

Je životně důležité, aby byli spotřebitelé zapojeni do návrhu služeb, aby byly brány v úvahu jejich potřeby a zkušenosti.

Pochopení zranitelnosti

K poskytování komplexních služeb, které splňují potřeby spotřebitelů a zmírňují rizika, musí organizace podniknout proaktivní kroky k pochopení povahy, rozsahu a dopadu zranitelnosti v rámci své stávající a potenciální zákaznické základny. K dosažení tohoto cíle norma doporučuje:

- provádění výzkumu s cílem zmapovat charakteristiky zranitelnosti;
- budování partnerství s organizacemi, které zastupují zranitelné spotřebitele;
- zapojení spotřebitelů, kteří zažili zkušenost se zranitelností;
- sledování spokojenosti zákazníků, zpětné vazby a stížností a jejich efektivní využívání k informování o neustálém zlepšování.

Identifikace zranitelnosti

Zranitelnost není vždy zřejmá. Mnoho lidí se nepovažuje za zranitelné nebo nemusí být ochotni sdílet osobní údaje.

ISO 22458 vysvětluje, jak identifikovat známky zranitelnosti pomocí pozorování zaměstnanci a digitálních nástrojů. Například potíže se zapamatováním osobních údajů, náhlá změna ve způsobech utrácení nebo chybějící platby, to vše může být známkami toho, že někdo má potíže. Norma nabízí návod, jak povzbudit jednotlivce, aby sdíleli relevantní informace o zranitelnosti, kladením citlivých otázek a poskytováním ujištění o výhodách otevření se.

3. Směrnice a pokyny pro zohlednění přístupnosti v normách

Pokyn ISO/IEC 71 Směrnice pro zohlednění přístupnosti v normách je zcela zásadní pro danou oblast, neboť velmi komplexně popisuje různé aspekty zranitelnosti a jak je při tvorbě, ale i aplikaci norem uchopit a nakládat s nimi. Je to tedy naprosto zásadní podklad nejen pro tvůrce norem, ale je určen i výrobce, konstruktéry, poskytovatele služeb atd. Podává podrobný návod, jak v různých situacích a případech formulovat a zajistit odpovídající požadavky na přístupnost.

Tento pokyn je identicky zaveden v EU jako Pokyn CEN/CENELEC 6, a v dalším textu se k němu vrátíme v rámci popisu evropského přístupu.

Další důležitým dokumentem je pokyn ISO - GUIDE 82 Guidelines for addressing sustainability in standards, vydaný v r. 2019. Tento dokument poskytuje návod pro tvůrce norem, jak vzít v úvahu udržitelnost při navrhování, revizi a aktualizaci norem ISO a podobných výstupů. Nastiňuje metodologii, kterou mohou tvůrci norem ISO použít k rozvoji vlastního přístupu k řešení udržitelnosti na základě specifického předmětu.

Uvedené dokumenty se vzájemně doplňují.

A podobně, Pokyn ISO/IEC 76 Tvorba norem pro služby – Doporučení pro zohlednění zájmů spotřebitelů, který je i překladem zaveden jako technická normalizační informace (TNI) do soustavy ČSN, by měl být pro normalizátory nezastupitelnou pomůckou při tvorbě norem na služby. Tento pokyn poskytuje obecný návod, pokud jde o zásadní otázky, které je třeba zohlednit v normách pro služby. S využitím tohoto návodu lze zpracovat podrobné normy pro jakoukoliv službu. Tento pokyn poskytuje kontrolní seznam (checklist), který mohou použít zástupci spotřebitelů a další účastníci procesu tvorby norem. Použití kontrolního seznamu umožní věnovat veškerou pozornost oblastem zájmu spotřebitelů, včetně potřeb dětí, starších osob, osob se zdravotním postižením a osob s rozdílným etnickým a kulturním dědictvím.

PŘÍLOHA 3.1 – Vývoj evropské harmonizace**1. Zranitelný spotřebitel – kdo to je, jak ho chránit?****a) Populační trendy**

Podíl starších osob se zvyšuje rychleji než u ostatních věkových skupin. V rozvinutých zemích podíl starších osob již překročil podíl dětí. Jedna pětina populace je ve věku 60 let nebo starší. Až naše (již dospělé) děti dosáhnou seniorského věku, na každé dítě připadnou dvě starší osoby. Očekává se nárůst počtu lidí dožívajících se 80 a 90 let, což povede k tomu, že řada z nich stráví několik desetiletí v důchodu a dosáhne věku, kdy více převládá nemohoucnost a nějaká forma „snížení pohybu či orientace“.

Padesát milionů zdravotně postižených občanů, tvořících více než 10 % populace EU, má právo být rovnocennými občany evropské společnosti. Je pozitivní, že 91 % evropských občanů souhlasí s vynaložením většího množství finančních prostředků na eliminaci fyzických bariér pro zdravotně postižené osoby. Tato ohromná podpora je důležitá s ohledem na vztah mezi zdravotním postižením a stárnutím, a pro plánování činností za účelem vypořádání se s demografickými trendy.

Současné politiky ochrany spotřebitele musí tato očekávání naplnit.

Politický záměr zohlednit zájmy „zvláště“ zranitelných spotřebitelů se prolíná mnoha iniciativami a dokumenty přijatými evropskými orgány. K tomu přispívají i spotřebitelské iniciativy. Některé informace podáme v další části této kapitoly.

b) Základní myšlenka pojmu „průměrný spotřebitel“

Evropské spotřebitelské právo a politiky jsou založeny na pojmu „průměrný spotřebitel“. Tento koncept byl vytvořen Soudním dvorem EU. Soud uplatnil při rozhodování o tom, zda jsou praktiky obchodníků pro spotřebitele klamné, objektivní právní kritérium, a to tzv. „standard průměrného spotřebitele“. Jedná se o spotřebitele, o kterém lze důvodně předpokládat, že je běžně informovaný, přiměřeně pozorný a obezřetný.

Je otázkou, zda takto popsany ukazatel průměrného spotřebitele není nastaven pro mnoho případů příliš vysoko. To by totiž vedlo ke škodlivému vývoji v rámci EU: národním soudům se ukládá povinnost předpokládat, že spotřebitel je (vždy) informovaný, pozorný a obezřetný a tudíž mu může být přiznána nižší ochrana. Spotřebitelé často nemají dostatek času ani sklon zkoumat nabídky tak, jak se od nich dle takto aplikovaného práva očekává. Důsledkem je vznik nepoměru mezi způsobem, kterým právo řeší poškození spotřebitele a praktikami, které skutečně spotřebitele v praxi poškozují. Obecná definice Evropského soudního dvora proto neodpovídá realitě většiny spotřebitelů a přeceňuje vlastnosti typického spotřebitele.

V této souvislosti stojí za to podívat se za hranice Evropy. Kanadský Nejvyšší soud přijal pozoruhodné rozhodnutí: zamítnutím rozsudku nižšího odvolacího soudu, který vycházel při formulaci svého stanoviska z obvyklých kanadských standardů průměrného spotřebitele – velmi podobných standardu EU – zavedl nový, realitě více odpovídající a spotřebitelsky orientovaný koncept pro měření možné nespravedlnosti obchodních praktik. Uvádí se v něm, že „průměrný spotřebitel je osoba, která je důvěřivá a nezkušená a při prvním přímém kontaktu s reklamou jako celkem nevěnuje příliš pozornosti tomu, co se jí nabízí“.

c) Zranitelný spotřebitel

Mezinárodní normalizační organizace si tématu a pojmu zranitelný spotřebitel všímá především se zaměřením na zvýšené riziko (spotřebitele) ke zranění či jiné fyzické újmě. Např. Pokyn ISO/IEC 51 Bezpečnostní hlediska - Směrnice pro jejich začlenění do norem, vymezuje pojem takto: 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.

Naproti tomu Pokyn ISO/IEC 71 Směrnice pro zohlednění přístupnosti v normách, který se zaměřuje komplexně na tuto problematiku, zranitelného spotřebitele již nepotřebuje definovat, neboť pro účel této normy se jedná již pro příliš obecnou úroveň. Norma však definuje „odlišné uživatele“, což jsou „jedinci s odlišnými schopnostmi a vlastnostmi nebo s potřebami na přístupnost“. Pro některé účely tato definice může stačit i pro vymezení zranitelného spotřebitele. Citovaný pokyn, který je identicky zaveden v EU jako Pokyn CEN/CENELEC 6, je naprosto zásadní podklad nejen pro tvůrce norem, ale je určen i výrobce, konstruktéry, poskytovatele služeb atd. Podává podrobný návod, jak v různých situacích a případech formulovat a zajistit odpovídající požadavky na přístupnost.

Norma ISO 26000:2100 „Pokyny pro oblast společenské odpovědnosti“ definuje zranitelnou skupinu jako „skupinu osob se společnou charakteristikou nebo několika společnými charakteristikami, které mohou být základem diskriminace nebo nepříznivých sociálních, ekonomických, kulturních, politických nebo zdravotních okolností a způsobují, že se jim nedostává prostředků k zajištění jejich práv nebo jiných možností využívat rovných příležitostí“.

Existují i další pokusy o definování zranitelného spotřebitele. Osoba „zranitelná“, je osoba, kterou lze snadno a rychle poranit či jí způsobit újmu na zdraví, protože zranitelnost zahrnuje také koncepci rizika. Například děti jsou zranitelné, neboť si často neuvědomují nebezpečí, kterým jsou vystaveny.

Zranitelné skupiny spotřebitelů představují děti, starší osoby a zdravotně postižené osoby, v zásadě osoby se sníženou schopností pohybu a orientace. Obsah „zranitelnosti spotřebitele“ tedy souvisí nepochybně s věkem (na jedné straně děti a naopak starší osoby), stejně jako se schopnostmi (fyzickými a duševními).

Obsah „zranitelnosti spotřebitele“ je zdůrazňován ve spojitosti se specifickými vnějšími okolnostmi, za kterých spotřebitelé jednají a výrobek či služby používají, jako jsou hospodářské a finanční podmínky nebo sociální zranitelnosti.

Např. německá legislativa ale zahrnuje širší definici pojmu „zranitelní spotřebitelé“ než evropská směrnice o nekalých obchodních praktikách. Zahrnuje obchodně nezkušené spotřebitele a spotřebitele, kteří mají obavy nebo jsou pod tlakem.

Pokud tedy nedokážeme (a to občas skutečně nedokážeme) se vyhnout zdůraznění obecné zranitelnosti každého průměrného spotřebitele, považujeme za žádoucí, ne-li nezbytné aplikovat koncept podle praktik zaměřených na skupinu zvláště zranitelných spotřebitelů, tak jak je to již učiněno ve směrnici o nekalých obchodních praktikách: „Obchodní praktiky, jež mohou podstatně narušit ekonomické chování pouze určité jednoznačně vymežitelné skupiny spotřebitelů, kteří jsou z důvodu duševní nebo fyzické slabosti, věku nebo důvěřivosti zvláště zranitelní takovou praktikou nebo produktem, který propaguje, způsobem, který může obchodník rozumně očekávat, se hodnotí z pohledu průměrného člena dané skupiny.“.

Shrnuto, ve vztahu k našemu záměru považujeme za vhodné používat sousloví „zvláště zranitelný spotřebitel“, který je všeobecně dítě, senior či osoba se zdravotním postižením za podmínek popisovaných a diskutovaných výše.

d) Určené a předvídatelné použití výrobku

Z pohledu spotřebitele, a zejména zranitelných spotřebitelů, neodpovídá existující koncepce „určeného použití“ reálným životním situacím a opomíjí očekávání spotřebitelů v dnešním světě. Určené -zamýšlené použití totiž nezahrnuje specifická, ale existující rizika, kterým mohou být zejména zranitelní spotřebitelé vystaveni. Většina technických předpisů a norem se ale odkazuje právě na určené použití. Přesto v oblasti technických předpisů existují výjimky. Je to směrnice o bezpečnosti hračkách hraček, která pracuje s žádoucím pojmem „předvídatelné použití“: „Hračky ani chemické látky a směsi v nich obsažené nesmějí ohrozit bezpečnost ani zdraví uživatelů nebo třetích osob při používání určeným způsobem nebo způsobem předvídatelným s ohledem na obvyklé chování dětí, ...“. Je zřejmé, že dítě může použít výrobek i jiným způsobem, než jak to výrobce zamýšlí a určuje.

Spotřebitelé jsou názoru, že (zvláště) zranitelní spotřebitelé mohou být účinně ochráněni pouze, pokud výrobce při navrhování výrobků plně zohlední jejich předvídatelné chování. Je proto cílem spotřebitelů, aby byly takto postupně upraveny i další technické předpisy EU týkající se výrobků, které sice nejsou určeny dětem, ale ke kterým mají děti běžně v domácnostech přístup. Jedná se hlavně o směrnice o radiových a telekomunikačních zařízeních a směrnice o zařízeních nízkého napětí² ale i další. Tento záměr odpovídá zajištění souladu technických předpisů se směrnicí o obecné bezpečnosti výrobků³, ve který hovoří o „rozumně“ předvídatelných podmínkách použití, tedy i pro skupiny zranitelných spotřebitelů.

Ve stejném smyslu a logice spotřebitelé na čele s ANEC argumentují, ba přímo bojují za odstranění „klausule o vyloučení“. Např. oblast působnosti EN 60335 byla donedávna stanovena takto: „Obecně se nevztahuje na osoby (včetně dětí), kterým jejich fyzické, senzorické nebo duševní schopnosti, či nedostatek zkušeností a znalostí brání v bezpečném používání spotřebiče bez dohledu nebo instruktáže“. V rámci revize např. následujících norem se ANEC podařilo dosáhnout úspěchu a zohlednit v textu bezpečnost dětí, starších osob a osob se zdravotním postižením: EN 60335-2-2 (vysavače), 2-3 (elektrické žehličky), 2-6 (sporáky, varné panely, trouby), 2-7 (pračky), 2-23 (spotřebiče pro ošetřování pokožky a vlasů), 2-52 (spotřebiče pro ústní hygienu).

S ohledem na výklad evropského práva chceme zdůraznit ve vztahu k aplikaci směrnice o obecné bezpečnosti výrobků, resp. zákona o obecné bezpečnosti výrobků⁴ následující: V případech, kdy příslušný specifický právní předpis (vezmeme za příklad směrnici, potažmo nařízení o zařízeních nízkého napětí) nezahrnuje ve svých požadavcích všechna známá rizika a nebezpečí, platí zajištění uvedení bezpečného výrobku na trh směrnice, potažmo zákon o obecné bezpečnosti výrobků. Pokud tedy specifický předpis nezahrnuje rizika související s rozumně předvídatelným použitím, které vyžaduje předpis o obecné bezpečnosti, musí je výrobce stejně zajistit, aby splnil požadavky nejen specifického právního předpisu, ale i přísnější požadavky obecné bezpečnosti.

Zkušenost nám říká, že s aplikací evropského práva ve smyslu popisu uvedeného v předcházejícím odstavci, je mnoho problémů a nedorozumění. Spotřebitelé tedy jistě upřednostňují, aby technické předpisy byly co nejkomplexnější. A v daném případě tedy, aby již sami zahrnovaly i předvídatelné použití výrobku. Možnost samoregulace průmyslu s využitím norem by měla být doplněna povinností poskytovat nejvyšší možnou úroveň ochrany spotřebitelů, která je ekonomicky možná a dosažitelná.

2. Strategie EU pro práva osob se zdravotním postižením

V březnu 2021 přijala Evropská komise Strategii pro práva osob se zdravotním postižením 2021-2030. Touto desetiletou strategií chce Evropská komise zlepšit životy osob se zdravotním postižením v Evropě a na celém světě.

Strategie navazuje na výsledky předchozí strategie 2010–2020, která připravila cestu k bezbariérové Evropě a k posílení postavení osob se zdravotním postižením, aby mohly využívat svá práva a plně se zapojit do společnosti a ekonomiky. Navzdory pokroku dosaženému v posledním desetiletí se osoby se zdravotním postižením stále potýkají se značnými překážkami a jsou vystaveny vyššímu riziku chudoby a sociálního vyloučení.

Cílem této strategie je dále pokročit směrem k zajištění toho, aby všechny osoby se zdravotním postižením v Evropě bez ohledu na jejich pohlaví, rasový nebo etnický původ, náboženství nebo víru, věk nebo sexuální orientaci mohli užívat svá lidská práva, mít rovné příležitosti, rovný přístup k účasti ve společnosti a ekonomice a volnost rozhodovat se, kde, jak a s kým budou žít. S tím bezprostředně souvisí volnost pohybovat se v rámci EU bez ohledu na jejich potřeby podpory a bez pocitu diskriminace.

² Směrnice 1999/5/ES, Směrnice 2006/95/ES.

³ Směrnice 2001/95/ES

⁴ Zák. č. 102/2001 S. v platném znění

Tato nová a posílená strategie zohledňuje rozmanitost zdravotního postižení zahrnující dlouhodobá tělesná, duševní, intelektuální nebo smyslová postižení (v souladu s článkem 1 Úmluvy OSN o právech osob se zdravotním postižením), která jsou často neviditelná.

Strategie řeší rizika vícečetného znevýhodnění, kterým čelí ženy, děti, starší lidé, uprchlíci se zdravotním postižením a lidé se socioekonomickými potížemi, a podporuje průřezovou perspektivu v souladu s Agendou OSN 2030 pro udržitelný rozvoj a cíle udržitelného rozvoje (SDG).

Stěžejní iniciativy

- Přístupná EU: znalostní báze poskytující informace a osvědčené postupy v oblasti přístupnosti napříč sektory (do konce roku 2022)
- Evropský průkaz zdravotního postižení: Evropská komise navrhne Evropský průkaz zdravotního postižení, který by se vztahoval na všechny země EU. Karta usnadní osobám se zdravotním postižením získat náležitou podporu, když cestují nebo se stěhují do jiné země Evropské unie. (do konce roku 2023)
- Pokyny doporučující zlepšení v oblasti nezávislého života a začlenění do komunity. To přispěje k tomu, aby osoby se zdravotním postižením mohly žít v dostupném podporovaném bydlení v komunitě nebo nadále žít doma (2023).
- Rámec pro špičkové sociální služby pro osoby se zdravotním postižením (2024)
- Balíček ke zlepšení výsledků osob se zdravotním postižením na trhu práce (bude spuštěn v druhé polovině roku 2022)
- Platforma pro osoby se zdravotním postižením: Platforma pro osoby se zdravotním postižením sdružuje vnitrostátní orgány odpovědné za provádění úmluvy, organizace osob se zdravotním postižením a Komisi. Podporuje provádění strategie a posiluje spolupráci a výměnu názorů při provádění úmluvy.
- Obnovená strategie v oblasti lidských zdrojů pro Evropskou komisi, včetně akcí na podporu rozmanitosti a začlenění osob se zdravotním postižením.

3. Evropský akt o přístupnosti

V Úředním věstníku EU byl v dubnu 2019 zveřejněn Evropský akt o přístupnosti (též EAA). Co z toho plyne pro spotřebitele i další účastníky trhu?

Přijetí „Evropského aktu o přístupnosti“ je velkým krokem vpřed k podpoře začlenění 80 milionů osob se zdravotním postižením v Evropě. Směrnice obsahuje společné požadavky na přístupnost pro širokou škálu produktů a služeb. Evropská normalizace má hrát roli při zajišťování řádného fungování vnitřního trhu EU s přístupnými produkty a službami tím, že vyvíjí požadavky a specifikace založené na konsenzu.

a) Působnost

Evropský akt o přístupnosti se zabývá požadavky na přístupnost výrobků a služeb. Pokrývá následující výrobky a služby:

- | | |
|--|--|
| - počítače a operační systémy; | - audiovizuální mediální služby, jako je televizní vysílání a související spotřebitelské vybavení; |
| - bankomaty, automaty na prodej vstupenek a odbavení; | - služby související s leteckou, autobusovou, železniční a vodní osobní dopravou |
| - telefony a chytré telefony; | - bankovní služby; |
| - televizní zařízení související se službami digitální televize; | - elektronické knihy; |
| | - elektronický obchod. |

b) Cíl: Odstranění technických překážek

Účelem Evropského aktu o přístupnosti je přispět k řádnému fungování vnitřního trhu sblížením právních a správních předpisů členských států, pokud jde o požadavky na přístupnost u určitých výrobků a služeb. Toho se má dosáhnout zejména tím, že regulací odstraníme překážky volného pohybu některých přístupných výrobků a služeb vyplývající z rozdílných požadavků na přístupnost v členských státech, resp. vzniku těchto překážek předejdeme. Řádným fungováním vnitřního trhu zde rozumíme hlavně zvýšení dostupnosti přístupných výrobků a služeb na vnitřním trhu a zlepšení přístupnosti relevantních informací.

Za „přístupné výrobky a služby“ považujeme pak takové výrobky a služby, které jsou vnímatelné, ovladatelné a srozumitelné pro osoby s funkčním omezením na rovnoprávném základě s ostatními spotřebiteli a uživateli. Pojem „osoby s funkčním omezením“ zahrnuje osoby, které mají trvalé nebo dočasné fyzické, duševní, mentální nebo smyslové postižení, postižení související s věkem nebo jiné omezení tělesných funkcí nebo struktur, které v interakci s různými překážkami omezuje jejich přístup k výrobkům a službám, což vede k situaci, která vyžaduje přizpůsobení těchto výrobků a služeb jejich zvláštním potřebám.

Stávající rozdíly ve vnitrostátních požadavcích na přístupnost odrazují zejména podnikatele, malé a střední podniky a mikropodniky od podnikání mimo jejich vlastní domácí trhy. Vnitrostátní, či dokonce regionální nebo místní požadavky na přístupnost, které členské státy zavedly, se v současné době liší, co do rozsahu i míry podrobnosti. Tyto rozdíly mají nepříznivý vliv na konkurenceschopnost a růst, a to kvůli dodatečným nákladům vzniklým při vývoji a uvádění přístupných výrobků a služeb na jednotlivé vnitrostátní trhy. Spotřebitelé přístupných výrobků a služeb a podpůrných technologií se potýkají s vysokými cenami, které jsou důsledkem omezené hospodářské soutěže mezi dodavateli.

Výhody harmonizace požadavků na přístupnost pro vnitřní trh již v nedávné minulosti prokázalo uplatňování směrnice týkající se výtahů anebo nařízení v oblasti dopravy.

c) Výzvy digitálního prostředí

Spotřebitelé jsou obecně zranitelnější vůči nekalým obchodním praktikám obchodníků na internetu a je obecně nezbytné zlepšovat v tomto ohledu jejich ochranu. Roztříštěnost rovněž omezuje poptávku po přeshraničních transakcích v elektronickém obchodu. O to významněji to platí pro zvláště zranitelné spotřebitele. Je proto zapotřebí koordinovaná akce k zajištění toho, aby elektronický obsah, služby elektronických komunikací a přístup k audiovizuálním mediálním službám byly plně dostupné osobám se zdravotním postižením. A je tedy nezbytné harmonizovat požadavky na přístupnost na jednotném digitálním trhu a zajistit, aby jeho výhod mohli využívat všichni občané Unie, bez ohledu na své schopnosti.

d) Technické normy, posuzování shody a odpovědnost účastníků trhu za shodu s požadavky směrnice

Tento Evropský akt je směrnicí „nového přístupu“ a tak dojde současně k využití technických norem i při poskytování předpokladu shody s konkrétními právními požadavky. Sama směrnice totiž vytváří rámec pro zpracování, přijímání a používání technických norem určených pro uplatňování tohoto předpisu, a to včetně – například – ustanovení o požadavcích na přístupnost, dozor nad trhem či aplikace označení CE.

Evropský akt o přístupnosti byl zpracován a schválen na principu předpokladu, že výrobky a služby, které jsou ve shodě s harmonizovanými normami nebo jejich částmi, na něž byly odkazy zveřejněny v Úředním věstníku Evropské unie, jsou ve shodě s požadavky na přístupnost dle této směrnice. Z toho vyplývá zásadní úloha technických norem pro provádění, ale i vymáhání a dodržování tohoto předpisu.

Prokázání splnění příslušných požadavků na přístupnost se dokládá EU prohlášením o shodě. Vzor a náležitost prohlášení jsou ve směrnici uvedeny. Prohlášení vystavuje výrobce, který tím vyjadřuje a přebírá svoji odpovědnost za shodu výrobku s požadavky předpisu.

Je tedy základní povinností výrobce, že při uvádění výrobku na trh musí zajistit, aby tento byl navržen a vyroben v souladu s použitelnými požadavky na přístupnost stanovenými ve směrnici. Výrobci se týkají i další povinnosti – vypracují technickou dokumentaci (zahrnuje např. celkový popis výrobku, seznam odpovídajících harmonizovaných norem či jiný popis řešení zvolených ke splnění příslušných požadavků na přístupnost) anebo provedou nebo nechají provést postup posouzení shody uvedený rovněž ve směrnici.

Byl-li uvedeným postupem prokázán soulad výrobku s příslušnými požadavky na přístupnost, vypracují výrobci EU prohlášení o shodě a připojí označení CE.

Je tedy zřejmé, že výrobce může provést posouzení shody sám, bez využití posouzení shody a vystavení certifikátu třetí stranou. V praxi by ale měly být subjekty pro posuzování shody připraveny na zakázku výrobce takové posouzení provést a být na ně i akreditovány Českým institutem pro akreditaci.

e) Povinnosti poskytovatelů služeb

Akt uvádí specifické povinnosti ve vztahu k poskytovatelům služeb. Poskytovatel služeb zahrne do všeobecných podmínek nebo obdobného dokumentu informace, které hodnotí, jak služba splňuje požadavky na přístupnost. Informace musí popisovat použitelné požadavky dle směrnice a v míře nutné pro posouzení se musí vztahovat na návrh a fungování služby, např. obecný popis služby v přístupných formátech, anebo popisy a vysvětlivky potřebné pro pochopení toho, jak služba funguje.

Za účelem toho může poskytovatel v plném rozsahu nebo částečně použít harmonizované normy a/nebo jiné odpovídající technické specifikace, na něž byly zveřejněny odkazy v Úředním věstníku Evropské unie. Tyto informace musí být dostupné veřejnosti v písemném i ústním formátu, a to i způsobem, který je přístupný osobám s funkčním omezením a osobám se zdravotním postižením. Poskytovatelé služeb musí dané informace uchovávat po celou dobu poskytování dané služby.

Odpovědnost za soulad výrobků a služeb s právními předpisy nesou i další hospodářské subjekty podle role, kterou hrají v dodavatelském řetězci, aby byla zajištěna vysoká úroveň ochrany přístupnosti i spravedlivá hospodářská soutěž na trhu. Směrnice je podrobně rozvádí.

Směrnice pamatuje i na to, že přístupnost služby by neměla být ohrožena ani v případě, že je k této službě nebo její části smluvně zavázána třetí strana. Poskytovatelé služeb by rovněž měli zajistit řádnou a soustavnou odbornou přípravu svých pracovníků, tak aby zajistili, že se vyznají ve způsobech používání přístupných výrobků a služeb. Odborná příprava by měla zahrnovat otázky, jako je poskytování informací, poradenství a reklama.

f) Dozor nad trhem

V souladu s evropskou legislativou⁵ jsou členské státy odpovědné za zajištění silného a účinného dozoru nad trhem.

V tomto smyslu bude Česká republika povinna kontrolovat, zda jsou u výrobků a služeb dodržovány povinnosti podle této směrnice.

Při vyřizování stížností týkajících se přístupnosti se členské státy mají řídit obecnou zásadou řádné správy; úředníci by především měli mít povinnost zajistit, aby o každé stížnosti bylo rozhodnuto v přiměřené lhůtě. Platí, že mají být využity alternativní mechanismy řešení sporů, které by umožňovaly řešení jakéhokoli údajného nesouladu s touto směrnicí dříve, než bude podána žaloba k soudu nebo příslušnému správnímu orgánu.

⁵ Nařízení EP a R (EU) 2019/1020 ze dne 20. června 2019 o doozoru nad trhem a souladu výrobků s předpisy ...

PŘÍLOHA 3.2 – Rámec pro standardizaci

Evropské normy jsou mocnými nástroji k propagaci výrobků a služeb, které mohou lidé s funkčními omezeními, včetně osob se zdravotním postižením, používat na rovnoprávném základě s ostatními. Osoby se zdravotním postižením a stárnoucí lidé mají mimo jiné přímý prospěch z výrobku, zboží nebo služby, které jsou snadno dostupné, srozumitelné a použitelné.

1. Saga

V roce 2011 byla Technickou komisí CEN (BT) vytvořena CEN/BT/Pracovní skupina 213 „Strategická poradní skupina pro přístupnost“ (SAGA) v souladu s politikou CEN pro horizontální otázky v normalizaci a za plné účasti zástupci výboru CENELEC/BT a ETSI.

SAGA je poradním a koordinačním orgánem CEN a CENELEC v politických a strategických záležitostech souvisejících se „přístupností“. Mezi členy SAGA patří zástupci národních normalizačních organizací, stejně jako organizace zastupující osoby se zdravotním postižením a starších osob, spotřebitelů atd.

SAGA zajišťuje, že přístupnost je řešena v souladu se strategickými cíli evropského systému normalizace a poskytuje k tomuto účelu doporučení. Představuje hlavní zdroj znalostí a odborných znalostí o otázkách přístupnosti pro CEN a CENELEC.

SAGA měla konkrétně na starosti sledování provádění mandátu M/473 souvisejícího s přístupností podle konceptu Přístup pro všechny.

Saga vytvořila jednoduchou brožuru „Jak řešit přístupnost ve standardizaci“, určenou pro tvůrce norem. Brožura jasně popisuje, pro koho je ten který dokument relevantní, a jak ho použít.

2. Evropský akt o přístupnosti a normy

Ve vztahu ke standardizaci na tomto místě ještě jednou připomeneme Evropský akt o přístupnosti (směrnice (EU) 2019/882, o požadavcích na přístupnost výrobků a služeb (viz Kap 3.1 a příloha 3.1 tohoto dokumentu)). Akt využívá harmonizované normy, které budou muset být vyvinuty, aby poskytl předpoklad shody s právními požadavky.

Směrnice se vztahuje na různé výrobky a služby (počítače, elektronické knihy, samoobslužné terminály, poskytování informací o dopravních servisních službách, včetně informací o cestování v reálném čase, spotřebitelských bankovních službách atd.) uvedené na trh po 28. červnu 2025. Do 28. června 2022 byly členské státy povinny přijmout a zveřejnit zákony, předpisy a správní ustanovení nezbytná k provedení směrnice.

V roce 2021 zveřejnila EK návrh žádosti o standardizaci (SREQ) pro harmonizované normy na podporu aktu o přístupnosti. Konečný návrh SREQ byl schválen členskými státy ve Výboru pro normy v červenci 2022.

3. Pokyny a doporučení pro tvorbu norem

Pokyn CEN/CENELEC 6, Pokyn k zohlednění přístupnosti v normách (identický s Pokynem ISO/IEC 71) je zcela zásadní pro danou oblast, neboť velmi komplexně popisuje různé aspekty zranitelnosti a jak je při tvorbě, ale i aplikaci norem uchopit a nakládat s nimi. Je to tedy naprosto zásadní podklad nejen pro tvůrce norem, ale je určen i výrobce, konstruktéry, poskytovatele služeb atd. Podává podrobný návod, jak v různých situacích a případech formulovat a zajistit odpovídající požadavky na přístupnost.

Tento pokyn poskytuje zpracovatelům norem návod, jak zohlednit požadavky na přístupnost a doporučení týkající se přístupnosti v normách, které se přímo nebo nepřímo zaměřují na systémy (tj. výrobky, služby a zastavěná prostředí) používaná lidmi. S cílem pomoci zpracovatelům norem definovat požadavky na přístupnost a doporučení týkající se přístupnosti pokyn obsahuje:

- přehled aktuálně používané terminologie týkající se přístupnosti;
- otázky, které je třeba zvážit na podporu přístupnosti v procesu zpracování norem;
- soubor cílů přístupnosti (používaných k identifikaci potřeb přístupnosti uživatelů);
- popis (a související aspekty návrhu) lidských schopností a vlastností;
- strategie pro zohlednění potřeb přístupnosti uživatelů a aspektů návrhů týkajících se přístupnosti v normách.

K podrobnostem odkazujeme na publikaci vydanou Sdružením českých spotřebitelů Přístupnost výrobků a služeb pro zvlášť zranitelné spotřebitele (obsah a funkce technických norem).

A specificky pro služby byl vydán Pokyn CEN 15 Návod pro zpracování norem pro služby. Poskytuje s přihlédnutím k potřebám a požadavkům zainteresovaných stran, včetně spotřebitelů, metodiku tvorby generických nebo odvětvově specifických norem v oblasti služeb. Tento pokyn je koncipován tak, aby podporoval všechny, kdo mají zájem o zpracování norem v oblasti služeb nebo se na jejich tvorbě podílejí, ať už ve veřejném nebo soukromém sektoru, v rámci obchodních vztahů mezi obchodními společnostmi, vztahu mezi obchodní společností a státní správou, obchodní společností a spotřebitelem nebo mezi státní správou a veřejností, bez ohledu na odvětví či pododvětví jejich činnosti. Usnadňuje systematickou identifikaci témat, o jejichž zapracování do normy mohou jednotlivá odvětví služeb uvažovat, a také umožňuje takové informace uspořádat. V ČR byl tento pokyn vydán překladem (jako rozborový úkol ČAS).

PŘÍLOHA 4 – Standardizace přístupnosti podrobněji v sektorech**1. Design pro všechny****a) Úvod**

Přístup (koncept) Design for All znamená vytváření prostředí pro lidskou rozmanitost, začlenění a rovnost. Jeho cílem je umožnit maximální využití výrobků, zboží a služeb.

„Protokol CEN-CENELEC o přístupnosti podle přístupu Design for All ve standardizaci“ stanovuje postup (protokol), který má pomoci technickým orgánům rozhodnout, zda by se při vývoji nebo revizi normalizačního produktu měla řešit přístupnost s využitím přístupu Design for All.

POZNÁMKA Termíny jako „design pro všechny“, „univerzální design“, „přístupný design“, „bezbariérový design“, „inkluzivní design“ a „transgenerační design“ jsou často používány zaměnitelně se stejným významem.

Tento přístup má podněcovat k inovacím v organizacích, aby vedení oceňovalo inkluzivní a nestigmatizující myšlení a podporovalo kulturu, která klade na první místo člověka. Inovace a koncept Design pro všechny zajišťují optimální praktiky a aktivity, takže provozy mají k dispozici ty nejlepší nástroje a zdroje, které jim umožňují dosahovat přístupných výrobků, zboží a služeb, tj. toho, co tento dokument označuje jako „výstupy přístupnosti“.

Přístupnost má za cíl předcházet překážkám a odstraňovat je a zajišťovat tak, aby osoby se zdravotním postižením měly přístup k výrobkům, ke zboží a službám na rovnocenném základě s ostatními.

Přístupnost jako výstup z integrace konceptu Design pro všechny v rámci celé organizace může maximalizovat okruh potenciálních uživatelů výrobků, zboží a služeb. Rozšíření okruhu uživatelů může rozšířit trhy. Může také zvýšit podíl obyvatelstva, včetně osob se zdravotním postižením, schopného plně a nezávisle se zapojit do společnosti. Přístupnost výrobků, zboží a služeb realizovaných prostřednictvím konceptu Design pro všechny může být přínosem pro všechny uživatele. Z tohoto konceptu může mít prospěch každá organizace.

Každý jednotlivý uživatel má svůj vlastní profil potřeb, charakteristik, schopností a preferencí a tuto skutečnost je třeba brát v úvahu při vývoji běžných výrobků a služeb. Pro většinu lidí se jejich profil schopností v průběhu života podstatně mění, jak postupují z dětství do dospělosti a pak do stáří. Mění se okolnosti, nehody, nemoci a jiné události, které mění život, mohou navíc vést k významné změně potřeb, charakteristik, schopností a preferencí. Kontext používání výrobků, zboží a služeb může navíc ovlivnit potřeby, charakteristiky, schopnosti a preference uživatelů a tím i míru přístupnosti a použitelnosti. Koncept Design pro všechny uznává všechny tyto varianty a okolnosti a snaží se v co největší míře vyhovět jejich požadavkům.

b) Norma pro Design pro všechny

Zásadní technickou normou pro problematiku design for all je ČSN EN 17161 Design pro všechny – Přístupnost výrobků, zboží a služeb podle konceptu Design pro všechny - Rozšíření okruhu uživatelů, která je určena nejen pro tvůrce norem, ale i pro výrobce a poskytovatele služeb.

Koncept stanovený tímto dokumentem zahrnuje všechny výrobky, zboží a služby. V dalším obvykle zkráceně „výrobky a služby“.

Norma popisuje zavádění procesně řízeného konceptu Design pro všechny v rámci celé organizace s ohledem na všechny aspekty návrhu, vývoje a výroby. Nejdůležitější částí celého tohoto konceptu je zapojení uživatelů, včetně osob se zdravotním postižením. Mezi klíčové výstupy patří přístupné výrobky a služby.

Požadavky a doporučení uvedené v dokumentu uvedené mohou doplnit existující řídicí a provozní procesy organizace s cílem dosahovat výstupů přístupnosti. Proces návrhu a vývoje výrobku je obvykle součástí systému managementu, např. EN ISO 9001, do něhož lze přístupnost integrovat na základě konceptu Design pro všechny. Norma stanovuje požadavky v pořadí, které je v souladu s plánováním a řízením procesů organizace, tj.

- porozumění kontextu organizace, potřebám a očekáváním zainteresovaných stran, včetně osob se zdravotním postižením, integrace konceptu Design pro všechny v rámci zavedených systémů a procesů (kapitola 4);
- vedení (leadership), politika a odpovědnosti na podporu konceptu Design pro všechny a dosahování výstupů přístupnosti (kapitola 5);
- plánování cílů konceptu Design pro všechny a toho, jak těchto cílů dosáhnout (kapitola 6);
- zajištění podpory a jiných zdrojů, včetně lidí a informací potřebných k realizaci konceptu Design pro všechny, a poskytování výstupů přístupnosti (kapitola 7);
- provozní procesy související s plněním požadavků uživatelů, včetně osob se zdravotním postižením, a vývoj výrobků a služeb v rámci celého end-to-end řetězce v souladu s konceptem Design pro všechny (kapitola 8);
- procesy pro monitorování, měření, analýzu a hodnocení efektivnosti a správnosti konceptu Design pro všechny a jeho výstupů přístupnosti (kapitola 9);
- neustálé zlepšování konceptu Design pro všechny (kapitola 10).

V souhrnu (předmět normy) tento dokument specifikuje požadavky a doporučení, které

- umožňují organizaci navrhovat, vyvíjet a poskytovat výrobky, zboží a služby tak, aby byly přístupné, pochopitelné a použitelné pro nejširší okruh uživatelů, včetně osob se zdravotním postižením;
- umožňují organizaci rozšířit okruh uživatelů identifikováním různých potřeb, charakteristik, schopností a preferencí, a to přímým nebo nepřímým zapojením uživatelů do svých postupů a procesů a využíváním znalostí o přístupnosti;
- mohou umožnit organizaci plnit příslušné zákonné a regulační požadavky týkající se přístupnosti jejích výrobků, zboží a služeb.

Požadavky stanovené v tomto dokumentu jsou generické a jsou určeny k použití ve všech příslušných částech všech organizací bez ohledu na typ, velikost nebo poskytované výrobky, zboží a služby.

Tento dokument podporuje přístupnost podle konceptu Design pro všechny v hlavních výrobcích, zboží a službách a jejich interoperabilitu s asistivními technologiemi.

Tento dokument neposkytuje technické specifikace návrhu a neznamena uniformitu návrhu ani funkčnosti výrobků, zboží a služeb.

V kap. 3.1 a 3.2 tohoto pracovního materiálu odkazujeme na funkci skupiny SAGA, která radí Technickému výboru CEN v politických a strategických záležitostech souvisejících s přístupností. SAGA řídila celý vývoj procesní normy EN 17161.

c) Termíny přístupnosti a jejich definice

Norma ČSN EN 63080 Termíny přístupnosti a jejich definice definuje termíny používané při popisu přístupnosti, znevýhodnění a postižení, jakož i technické termíny, které je třeba používat za účelem dosažení vhodnějšího vyjadřování při tvorbě norem a přesnějšího podchycení potřeb přístupnosti a jejich začleňování

do hlavního proudu v normách, zahrnujících osoby se zdravotním postižením (OZP), starší osoby se znevýhodněními vyplývajícími z věku a osoby se specifickými potřebami.

Cílem tohoto dokumentu je poskytnout takové definice, které umožní jednotlivým průmyslovým odvětvím snazší implementaci funkcí a standardů přístupnosti za předpokladu, že budou používat jednotné vyjadřování a terminologii. Je rovněž důležité, aby vlády, vládní agentury, nevládní organizace a OSN a její příslušné agentury tyto termíny standardizovaly za účelem jejich integrace i do běžného každodenního jazyka.

Tento dokument obsahuje seznam aktuálně používané terminologie popisující přístupnost a termíny, které využijí tvůrci mezinárodních norem. Terminologie uvedená v tomto dokumentu je určena k použití při mezinárodní komunikaci, zejména v angličtině, ohledně přístupnosti telekomunikačních a informačních a komunikačních technologií. Lze ji také používat v kontextu každodenního života a v jiných situacích, jako je návrh webu a jiných písemností, nebo při standardizaci ICT, telekomunikací a rozhlasového a televizního vysílání. Dokument si klade za cíl stát se součástí hlavního proudu budoucích vyhlášek, směrnic a akademických dokumentů při zachování konzistentnosti se stávajícím globálním chápáním problému.

d) Kompenzační pomůcky

V rámci CEN/CENELEC působí pracovní orgán CEN/TC 293 'Assistive products and accessibility', který má normy pro kompenzační pomůcky v působnosti. Jeho nejnovějším dílem je norma zásadního významu - EN ISO 21856:2022 Kompenzační pomůcky – Obecné požadavky a zkušební metody, která se zavádí jako ČSN převzetím, tedy v anglickém originále. Na překladu se pracuje (předpoklad dohotovení je v r. 2023).

Tento dokument specifikuje obecné požadavky a zkušební metody pro asistenční produkty, považované za zdravotnické prostředky, určené k použití ke zmírnění nebo kompenzaci zdravotního postižení. Naopak se nevztahuje na pomůcky, které dosahují svého zamýšleného účelu podáváním farmaceutických látek uživateli.

Další normy se vztahují na ručně či elektricky poháněné vozíky.

Evropská norma ČSN EN 12183 ed. 2 Ručně poháněné vozíky - Požadavky a zkušební metody stanovuje požadavky a zkušební metody pro ručně ovládané vozíky určené pro přepravu jedné osoby s hmotností nepřevyšující 250 kg. Stanoví také požadavky a metody zkoušení pro ručně ovládané vozíky s pomocným elektricky poháněným zařízením.

A naopak, norma neplatí plně pro:

- vozíky určené pro zvláštní účely, např. sport, sprchování nebo používání WC;
- ručně poháněné vozíky s obručí podporovanou přídavným elektrickým pohonem;
- vozíky vyrobené na základě požadavků zákazníka;
- vozíky pro stojící osobu;
- ručně poháněné vozíky s přídavnou sadou elektrického pohonu.

Evropská norma ČSN EN 12184 ed. 2 Elektricky poháněné vozíky, skútry a jejich nabíječky - Požadavky a zkušební metody stanovuje požadavky a zkušební metody pro elektricky poháněné vozíky včetně elektricky poháněných skútrů se třemi nebo více koly, s maximální rychlostí nepřesahující 15 km/h a určené pro přepravu jedné osoby s hmotností nepřevyšující 300 kg. Stanovuje také požadavky a zkušební metody pro nabíječky akumulátorů vozíků a skútrů.

Tato evropská norma neplatí plně pro:

- vozíky s elektrickým pohonem určené pro zvláštní účely, jako např. sportování, sprchování nebo používání WC;
- ručně poháněné vozíky s obručí podporovanou přídavným elektrickým pohonem;
- vozíky s elektronickým pohonem vyrobené na základě požadavků zákazníka;
- vozíky s elektronickým pohonem pro stojící osobu;

- ručně poháněné vozíky s přídatnou sadou elektrického pohonu;
- kancelářské židle s elektrickým pohonem.

Obě normy na vozíky jsou v současnosti (konec 2022) v revizi.

Na tomto místě upozorňujeme na manuál „Průvodce regulatorními pravidly pro oblast elektrických vozíků“. Publikaci vydalo ÚNMZ.

Sdružení českých spotřebitelů ve spolupráci s partnery, zejména NROZP a s podporou Rady kvality ČR vydává publikaci, která téma orientace v nabídce elektrických vozítek přiblíží více spotřebiteli.

e) Ergonomie, kognitivní přístupnost

Do článku uvedeného jako design pro všechny zařadíme také indikativně informace k normám ve vztahu k ergonomii a ke kognitivní přístupnosti.

CEN/TC 122 „Ergonomie“ vyvíjí normy v oblasti ergonomických zásad a požadavků na navrhování pracovních systémů a pracovních prostředí, včetně strojů a osobních ochranných prostředků, s cílem podporovat zdraví, bezpečnost a „pohodu“ (well being) lidské obsluhy a účinnost pracovních systémů.

Norma ČSN EN ISO 9241-20 Ergonomie interakce člověk-systém - Část 20: Ergonomické pojetí přístupnosti v rámci řady ISO 9241 poskytuje: a) úvod do důležitosti přístupnosti pro interakci člověka se systémem; b) diskusi o vztahu principů v rámci řady ISO 9241 a přístupnosti; c) popisy činností souvisejících s procesy v ISO 9241-210, které se zaměřují na přístupnost; d) odkazy na normy týkající se přístupnosti interaktivních systémů.

Norma ČSN EN ISO 9241-971 Ergonomie interakce člověk - systém - Část 971: Přístupnost hmatových/haptických interaktivních systémů poskytuje obecné i specifické ergonomické požadavky a doporučení pro přístupné hmatové interaktivní systémy, včetně přístupných taktilně/hmatových interakcí. Dále poskytuje návod pro zvýšení přístupnosti interaktivních systémů využívajících hmatové/haptické vstupní/výstupní modalitty, jako jsou gesta, vibrace a silová zpětná vazba. Poskytnuté pokyny také podporují alternativní vstupní modalitty a použití různých výstupních reprezentací. Tento dokument poskytuje návod pro hmatové/haptické interakce, které lze použít pro různé interaktivní systémy, včetně asistenčních technologií (AT).

Norma ČSN EN ISO 21801-1 Kognitivní přístupnost - Část 1: Obecná směrnice norma uvádí směrnice pro návrh a vývoj kognitivně přístupných systémů, včetně výrobků a služeb a zastavených prostředí. Tento dokument se týká běžných systémů i systémů navržených speciálně pro osoby se zdravotním postižením. V rámci široké oblasti přístupnosti se tento dokument omezuje na pokyny týkající se kognitivní přístupnosti. Tento dokument je relevantní pro všechny typy systémů. Některá konkrétní doporučení však lze dodržet pouze pro některé typy systémů: některé pokyny jsou relevantní pro pevný systém (např. nepočítačový spotřební produkt nebo uživatelská příručka); některé pokyny platí pro systémy obsahující určitou úroveň počítačového zpracování (např. mikrovlnná trouba nebo ICT systém); některé pokyny platí pro systémy, které používají pokročilé počítačové zpracování, které podporuje individualizaci (např. aplikace v chytrém telefonu); některé pokyny platí pro kombinace výše uvedeného.

A konečně, norma ČSN EN ISO 21802 Kompenzační pomůcky - Směrnice pro kognitivní přístupnost - Denní řízení času specifikuje zásady kognitivní přístupnosti v oblasti řízení denního času. Poskytuje pokyny pro návrh aplikací pro vlastnosti a funkce, o kterých je známo, že zvyšují přístupnost produktů a systémů používaných k podpoře každodenního řízení času pro lidi s kognitivní poruchou bez ohledu na věk.

f) Rozpracovaná témata: Nezávislý život, asistenční psi

V tomto článku jen krátce zmíníme, že CEN (Pracovní skupina 12 „Přístupnost“) pracuje na standardu pro přístupné systémy pro nezávislý život – Pokyny a požadavky, který se zabývá požadavky na dostupnost

informací, technologií a služeb pro nezávislý život a dále, že v činnosti již delší dobu pokračuje komise CEN/TC 452 Asistenční psi. Předsedkyní této komise se v roce 2022 stala paní Dr. Sirotková, ředitelka organizace Pestrá, psí asistence.

g) Příprava na soulad s Evropským aktem o přístupnosti

Členské státy EU se připravují na implementaci Evropského aktu o přístupnosti (viz kap. 3.1). Povinné požadavky na přístupnost pro produkty a služby stanovené v zákoně musí být splněny počínaje červnem 2025. Požadavky mají být také používány v širší aplikaci k prokázání souladu s požadavky na přístupnost v jiných unijních aktech, např. při zadávání veřejných zakázek a pro financování EU.

Akt v bodech odůvodnění (č. 50) uvádí, že: „...přístupnosti by mělo být dosaženo systematickým odstraňováním a prevencí bariér, nejlépe prostřednictvím univerzálního designu nebo přístupu „design pro všechny“, který přispívá k zajištění přístupu pro osoby se zdravotním postižením na rovný základ s ostatními“.

Cíle s naplňování předmětu Aktu:

- Integrace přístupu Design for All s jejich systémy řízení, např. ISO 9001 nebo 14001;
- Prokázání související technické způsobilosti a kapacity, které mohou být požadovány při zadávání veřejných zakázek a pro financování EU;
- Zapojení různých uživatelů (včetně neuživatelů) do vývojových aktivit s cílem rozšířit okruh uživatelů;
- Zlepšení přístupnosti výrobků a služeb ve prospěch všech uživatelů;
- Dodržování návrhových procesů, které integrují design zaměřený na člověka za účelem dosažení přístupnosti a zabezpečení od začátku do konce;
- Vývoj nových vlastností, prvků nebo funkcí tam, kde ještě nejsou plně stanoveny požadavky na přístupnost.

2. Přístupnost v zastavěném prostředí včetně standardizace pro výtahy

a) Úvod

Přístupnost zastavěného prostředí je klíčovým prvkem pro zajištění účinné účasti občanů EU v každodenním životě, jakož i v vhodnosti budov, ulic, parků, k účinnému používání lidmi s ohledem na jejich postižení nebo věk.

Za standardizační činnosti v souladu s uděleným mandátem EK je odpovědná Společná technická komise CEN-CEN-LEC 11 „Přístupnost v zastavěném prostředí“. Funkce „Protokolu CEN-CEN-LEC o přístupnosti podle přístupu Design for All ve standardizaci“ je popsána v čl. 1 této přílohy a postupuje se podle něj i v tomto případě.

b) Přístupnost zastavěného prostředí

Uvádíme několik příkladů norem, které přístupnost zastavěného prostředí upravují.

Existuje zásadní nová norma ČSN EN 17210 Přístupnost a využitelnost zastavěného prostředí - Funkční požadavky (z roku 2021). Do soustavy ČSN je zavedena převzetím, tedy bez překladu. Tento dokument popisuje základní, minimální funkční požadavky a doporučení pro přístupné a použitelné zastavěné prostředí podle zásad „Design for All“/„Universal Design“, které usnadní spravedlivé a bezpečné použití širokému spektru uživatelů, včetně osob se zdravotním postižením. Požadavky a doporučení uvedené v této normě jsou použitelné v celém spektru zastavěného prostředí. Tyto požadavky a doporučení na funkční přístupnost a použitelnost jsou relevantní pro návrh, výstavbu, renovaci nebo adaptaci a údržbu zastavěného prostředí včetně venkovních pěších a městských oblastí.

Na tuto normu bezprostředně navazují dvě technické zprávy:

- CEN/TR 17621:2021 Accessibility and usability of the built environment - Technical performance criteria and specifications
- CEN/TR 17622:2021 Accessibility and usability of the built environment - Conformity assessment

O překladech normy i obou dokumentů se jedná.

Mezinárodní norma ČSN P ISO 21542 Pozemní stavby - Přístupnost a využitelnost vybudovaného prostředí poskytuje uživatelům staveb, architektům, projektantům, inženýrům, stavitelům, vlastníkům staveb a správcům, výrobcům, politickým činitelům a zákonodárcům požadavky a doporučení k vytváření udržitelného zastavěného prostředí, které je přístupné pro každého. Cílem této mezinárodní normy je vymezit, jak by se mělo navrhovat, stavět a spravovat vybudované prostředí, aby byl umožněn osobám samostatný přístup, vstup, užívání, odchod a únik z budovy, v pohodlí a důstojným způsobem a v co nejširším rozsahu.

Tato mezinárodní norma stanovuje cíle, projektová hlediska, požadavky a doporučení, od kterých se v případě úplné implementace ISO očekává výsledek v podobě přístupných a užitelných budov. Tato norma má být aplikována na nové i stávající stavby.

Jsou-li tato opatření brána v úvahu v počátečních fázích navrhování staveb, náklady na provedení opatření pro přístupnost a využitelnost jsou minimální a hodnota majetku roste ve smyslu trvalé udržitelnosti. Při změnách a rekonstrukcích závisí dodatečné náklady na velikosti a složitosti konkrétní budovy a prováděných úprav.

Tuto mezinárodní normu mohou používat jak národní orgány k určení specifického programu používání, tak vlastníci staveb, aby splnili odpovědnost ve smyslu právních předpisů proti diskriminaci a v oblasti rovnoprávnosti, nebo na základě dobrovolnosti.

Tato mezinárodní norma obsahuje řadu požadavků a doporučení pro mnoho prvků konstrukcí, sestav, zařízení a domovního vybavení, které vytvářejí stavbu. Tyto požadavky ovlivňují konstrukční hlediska přístupů do budov, provoz v budovách, opuštění budovy za běžných okolností a evakuaci v případě nouze. Je též připojena informativní příloha, která se týká řešení přístupnosti v budovách.

Tato mezinárodní norma obsahuje ustanovení, která respektují vlastnosti vnějšího prostředí v přímé souvislosti s přístupem do budovy nebo ke skupině staveb od hranice pozemku nebo i uvnitř takovéto skupiny na společném pozemku. Norma se však netýká prvků vnějšího prostředí, jako je veřejné prostranství, které je provozně nezávislé a bez vztahu k některé budově; stejně tak se norma netýká objektů pro bydlení, které nemají společná zařízení a domovní vybavení pro dva nebo více bytů.

Přístupnost diváckého zázemí

CEN/TC 315 „Zařízení pro diváky“ navrhuje normy pro architektonický design a požadavky na výkon pro zařízení pro diváky pro sportovní a víceúčelová místa a konkrétněji normy pro kritéria rozmístění včetně rozestupů, přístupu a výstupu, linií výhledu, umístění oddělovacích plotů a bariér. Vypracovala technickou zprávu, CEN/TR 15913:2009 „Zařízení pro diváky – Kritéria rozvržení prostoru pro sledování pro diváky se zvláštními potřebami“.

c) Výtahy

V EU a EFTA se dnes používá více než 4 miliony výtahů a téměř 50 % bylo nainstalováno před více než 25 roky. Existující výtahy byly nainstalovány s úrovní bezpečnosti a přístupnosti odpovídající té době. Tato úroveň byla nižší, než je současný stav techniky. Nové technologie a sociální očekávání vedly k současnému stavu techniky pro přístupnost odpovídající různým úrovním přístupnosti v Evropě. Avšak uživatelé očekávají obecně přijatelnou úroveň bezpečnosti a přístupnosti.

Zvyšuje se trend, že lidé žijící déle a osoby s omezenou schopností pohybu očekávají přístup a provedení pro všechny. Proto je zvlášť důležité poskytovat bezpečné prostředky vertikální dopravy pro všechny uživatele výtahů včetně osob s omezenou schopností pohybu a starších osob bez doprovodu.

Evropská standardizace zahrnuje více norem ve vztahu k výtahům. Uvádíme jen některé, kde vazba na přístupnost je nejmarkantnější, nicméně jedná se o příklady.

Norma ČSN EN 81-70 ed. 3 Bezpečnostní předpisy pro konstrukci a montáž výtahů - Zvláštní úprava výtahů určených pro dopravu osob a osob a nákladů - Část 70: Přístupnost výtahů včetně osob s omezenou schopností pohybu a orientace je základním dokumentem pro bezpečnost výtahů. Tento dokument stanovuje minimální požadavky na bezpečný a nezávislý přístup a používání výtahů osobami s omezenou schopností pohybu a orientace.

V rámci nedávné revize normy byla mj. řešena problematika kontrastu tlačítek u výtahů, což bylo spotřebiteli prosazováno zejména v zájmu osoby se zrakovým postižením.

Norma ČSN EN 81-82 Bezpečnostní předpisy pro konstrukci a montáž výtahů - Existující výtahy - Část 82: Zlepšení přístupnosti existujících výtahů pro osoby včetně osob se zdravotním postižením chce pomoci majitelům, úřadům a konstruktérům/výrobci výtahů nalézt praktická řešení a cesty pro použití EN 81-70 u existujících výtahů, zlepšit přístupnost a používání osobami včetně osob s postižením. Tam kde nelze EN 81-70 z praktických důvodů plně využít, tato technická specifikace poskytuje alternativní návrhy.

V takových případech je stále třeba uvažovat o přednosti využití částí EN 81-70. Například, jestliže existující vstupní dveře nejsou dostatečně široké pro vozík pro invalidy a nemohou být změněny, je stále větším vylepšením upravit ovládání vhodné pro jiné druhy zdravotního postižení.

Tuto technickou normu mohou využít:

- národní úřady ke stanovení zvláštního programu pro její zavedení;
- majitelé, aby dodrželi svoji odpovědnost podle existujících předpisů (např. národní stavební předpisy, antidiskriminační předpisy);
- servisní společnosti a/nebo inspekční orgány k informování majitelů o úrovni přístupnosti jejich zařízení;
- majitelé k dobrovolné úpravě existujících výtahů, jestliže neexistují žádné předpisy k provedení prohlídky existujícího výtahu s použitím přílohy A a přílohy B.

V souhrnu, tato technická norma poskytuje zásady, jak uplatnit EN 81-70] pro existující výtahy pro zlepšení jejich přístupnosti pro osoby včetně osob se zdravotním postižením. Tato evropská norma platí pro trvale namontované výtahy obsluhující stanovené úrovně stanic, které mají klec určenou pro dopravu osob nebo osob a nákladů a pohybující se mezi vodítky, které nejsou odkloněny od svislice o více než 15°.

Norma ČSN EN 81-80 ed. 2 Bezpečnostní předpisy pro konstrukci a montáž výtahů - Existující výtahy - Část 80: Předpisy pro zvyšování bezpečnosti existujících výtahů určených pro dopravu osob nebo osob a nákladů

- 1) kategorizuje různá nebezpečí a nebezpečné situace, z nichž každá musí být analyzována vyhodnocením rizika;
- 2) zaměřuje se na poskytnutí nápravné činnosti na progresivní a selektivní zdokonalení, krok za krokem, bezpečnosti existujících výtahů pro dopravu osob a osob a nákladů na současný stav bezpečnostní techniky;
- 3) umožňuje provést audit u každého výtahu a stanovit a implementovat postupně bezpečnostní opatření a selektivní opatření podle četnosti a závažnosti jednotlivého rizika;
- 4) vyčísluje vysoká, střední a nízká rizika a nápravná opatření, která se mohou uplatnit v samostatných krocích, aby se rizika snížila.

Tento dokument se může používat jako návod pro:

- 1) národní autority ke stanovení vlastního programu postupné implementace prostřednictvím filtrovacího procesu (viz kapitulu 5) rozumným a praktickým způsobem[1] spočívající na úrovni rizika (např. vysoké, střední, nízké) a na sociální a ekonomické dohodě;
- 2) majitele, aby mohly dodržet svoji odpovědnost podle existujících předpisů;
- 3) servisní společnosti a/nebo inspekční orgány pro informaci majitelů o úrovni bezpečnosti jejich zařízení a navržení opatření ke snížení rizika;
- 4) majitele pro úpravu existujících výtahů dobrovolně podle 3., jestliže neexistují předpisy.

V principu tento dokument uvádí metodu pro zvýšení bezpečnosti existujících výtahů s cílem dosažení odpovídající úrovně bezpečnosti, jaká je u nově instalovaných výtahů, s využitím současného stavu bezpečnostní techniky.

Tento dokument také zahrnuje zvýšení bezpečnosti existujících výtahů pro:

- a) cestující;
- b) pracovníky servisních firem a inspekčních orgánů;
- c) osoby nacházející se mimo šachtu, strojovnu a prostor pro kladky (ale v bezprostřední blízkosti těchto prostor);
- d) další oprávněné osoby.

3. eAccessibility (eAcc)

a) Úvod

Elektronická přístupnost nebo eAccessibility (EACC) se týká snadného používání informačních a komunikačních technologií (IKT, běžně též ICT) lidmi se zdravotním postižením.

Spotřebitelé jsou obecně zranitelnější vůči nekalým obchodním praktikám obchodníků na Internetu a je obecně nezbytné zlepšit v tomto ohledu jejich ochranu. O to významněji to platí pro zvláště zranitelné spotřebitele.

Obchodníci mohou snadněji než v off-line prostředí využít možnosti a omezení těchto komunikačních prostředků a poskytovat matoucí reklamu a informace před uzavřením smlouvy. Tento problém se týká především obchodů s využitím mobilních telefonů, kdy vzniká riziko, že se podmínky nezobrazí na malé obrazovce mobilního telefonu (např. poskytování úvěrů prostřednictvím SMS je problematické).

Internetové stránky využívající profilovací marketingové metody a metody založené na chování nesmějí být zaměřeny na děti a mladé lidi. Je třeba nastavit dodatečná pravidla na ochranu dětí a dalších zranitelných spotřebitelů – zejména kvůli jejich nedostatečně kritickému úsudku a nedostatečným znalostech marketingových metod.

Na internetu jsou spotřebitelé rostoucí měrou vystaveni on-line profilování. Škodlivým důsledkem takových praktik by mohla být nedostatečná kontrola osobních údajů, nedostatek transparentnosti při jejich využívání, cenová diskriminace a omezená možnost volby. Proto by způsoby udělení souhlasu pro online zacílení a profilování spotřebitelů měly být flexibilní a uživatelsky vstřícné – zejména když stále nejsou k dispozici nezávislé studie týkající se reakce evropských spotřebitelů na tyto praktiky a jejich dopadů.

Konečně je pak třeba zabývat se rizikem tzv. „digitální propasti“, která způsobuje skutečnou nerovnost mezi spotřebiteli, a to zejména pokud jde o spotřebitele s postižením a starší spotřebitele. Přístup k internetu je třeba považovat za „univerzální službu“.

V roce 2014 CEN, CENELEC a ETSI oznámily zveřejnění normy EN 301549 „Požadavky na přístupnost vhodné pro veřejné zakázky na produkty a služby IKT v Evropě“, jako první evropskou normu pro přístupné výrobky a služby IKT. V roce 2019 byla zveřejněna revidovaná verze normy.

Prostřednictvím dohody mezi konsorciem World Wide Web (W3C), CEN, CENELEC a ETSI jsou požadavky na přístupnost obsaženy v normě a souvisejících dokumentech (technických zprávách) v souladu s dalšími požadavky na globální přístupnost.

b) Norma o požadavcích na přístupnost ITK

CEN, CENELEC a ETSI se společně uchopily Mandátu Evropské komise M/376 vyvinutím nové, resp. revidované evropské normy pro přístupnost výrobků a služeb v oblasti IKT. Dokument stanoví řadu požadavků na dostupnost pro veřejné zakázky produktů a služeb IKT, které zajišťují, že veřejně zpracované systémy nezavádějí žádné překážky dostupnosti.

Norma ČSN EN 301 549 specifikuje požadavky na funkční přístupnost platné pro výrobky a služby IKT spolu s popisem zkušebních postupů a metodiky hodnocení pro každý požadavek přístupnosti ve formě, která je vhodná pro použití při zadávání veřejných zakázek v rámci Evropy. Tato norma je určena pro použití s webovými technologiemi, newbovými technologiemi a hybridy, které používají obojí. Zahrnuje jak software a hardware, tak i služby. Je určena pro použití jak poskytovateli, tak zadavateli, ale očekává se, že bude sloužit i mnoha dalším. Vztah mezi touto normou a základními požadavky směrnice 2016/2102 o přístupnosti webových stránek a mobilních aplikací subjektů veřejného sektoru je uveden v příloze normy (A). Tato norma obsahuje nezbytné funkční požadavky a poskytuje referenční dokument takový, že pokud postupy dodržují různí aktéři, výsledky zkoušení jsou podobné a interpretace těchto výsledků je jasná. Popisy zkoušek a metodika hodnocení zahrnuté v této normě jsou zpracovány do úrovně podrobností v souladu s ISO/IEC 17007:2009, takže zkoušky shody mohou poskytnout přesvědčivé výsledky.

Nová evropská norma je doplněna řadou tří technických zpráv (CEN/CLC/ETSI TR 101550:2014, CEN/CLC/ETSI TR 101551:2014 a CEN/CLC/ETSI/TR 101552:2014), které jsou v současné době přezkoumávány (JWG). Tyto dokumenty společně stanovují požadavky na přístupnost, které lze uplatnit na širokou škálu výrobků a služeb souvisejících s IKT, včetně počítačů, chytrých telefonů a dalších digitálních zařízení, automatů na jízdenky, webových stránek a e-mailů.

ČSN je vydána vyhlášením, technické zprávy zavedeny do soustavy ČSN nejsou.

c) Přístupnost digitální televize

Norma ČSN EN 62944 Přístupnost digitální televize - Specifikace funkcí byla zavedena jako ČSN vyhlášením.

Tento dokument specifikuje soubor zásad a okolností pro výrobky digitální televize na podporu starších lidí a osob se zdravotním postižením kromě běžných uživatelů. Důsledkem jejich dodržování je zajistit, aby co nejširší okruh uživatelů mohl přistupovat k produktům digitální televize, rozumět jim a používat je. Norma pokrývá čtyři hlavní uživatelské profily, jako jsou jedinci se sluchovým postižením, jedinci se zrakovým postižením, jedinci s poruchami pohyblivosti a jedinci s kognitivními poruchami. Tento dokument se vztahuje na spotřebitelská řešení, jejichž primární funkcí je příjem digitální televize, jako jsou integrované digitální televize, set top boxy, digitální televizní rekordéry a ekvivalentní produkty a zařízení. Všechna tato řešení jsou v tomto dokumentu označována jako řešení digitální televize. Norma nezahrnuje řešení, která podporují digitální televizi jako sekundární funkci (například herní konzole nebo počítače s kartami digitálního přijímače). Velká část obsahu však také poskytuje budoucí řešení a/nebo implementace.

4. Doprava – logistika a služby

a) Úvod

S rozvojem hospodářství dochází i ke stále většímu rozmachu cestování, jak v rámci vnitřního trhu EU, tak v mezinárodním měřítku, a s tím souvisí i zvyšování významu osobní železniční a autobusové přepravy.

Evropská unie postupně přijala pravidla s cílem chránit práva cestujících ve všech druzích dopravy, která doplňují předpisy týkající se ochrany spotřebitelů, mezinárodní úmluvy a relevantní vnitrostátní právní úpravu, a to zejména právo na nediskriminační podmínky dopravy, právo na informace, právo na odškodnění, právo na pomoc v případě nehod či zrušení nebo zpoždění spojů, práva cestujících se sníženou pohyblivostí, a dále i požadavek na určení vnitrostátních kontrolních orgánů a zavedení systémů pro vyřizování stížností.

I když byla a jsou přijímána regulační opatření na úrovni EU, která platí přímo, mnoho zůstává na zodpovědnosti národních vlád, a tedy na národních legislativních opatřeních, ať již na bázi principů subsidiarity, či národních výjimek z aplikace evropského práva, které takový postup umožňuje. V České republice je základní rámec práv cestujících v dopravě upraven v občanském zákoníku (zákon č. 89/2012 Sb.), kde v §§ 2550 a následujících je obecně upravena smlouva o přepravě osob uzavíraná mezi cestujícím a dopravcem a zaveden i odkaz, že práva cestujících podrobněji upravují přepravní řády.

Pro cestující je tak právní rámec pro jejich práva, ale i povinnosti, poněkud nepřehledný. Liší se totiž podle jednotlivých druhů dopravy i podle jednotlivých zemí. K tomu více v publikaci SČS: Významná práva cestujících v železniční a silniční dopravě, ISBN 978-80-87719-75-6 (Sdružení českých spotřebitelů, z. ú., 2020) – Zde - <https://konzument.cz/users/publications/1-pruvodce-spotrebitele/386-vyznamna-prava-cestujicich-v-zeleznicni-a-silnicni-doprave.pdf>

Normalizace v CEN

CEN/TC 320 CEN/TC 320 („Doprava – logistika a služby“) vyvíjí standardy pro činnosti a služby prováděné na podporu přepravy cestujících, nákladu a osobních věcí.

CEN/TC 320/WG 1 - Application of the ISO 9000/EN 29000 series to the transport and distribution industries

CEN/TC 320/WG 10 - Energy consumption and GHG emissions in relation to transport services

CEN/TC 320/WG 2 - Freight transport

CEN/TC 320/WG 3 - Quality of transport of dangerous goods

CEN/TC 320/WG 4 - Furniture Removal Activities

CEN/TC 320/WG 5 - Passenger transport

CEN/TC 320/WG 6 - Terminology

CEN/TC 320/WG 9 - Self Storage Services

Některé normy této oblasti jsou skutečně velmi technické (zejména ve vztahu k železniční dopravě) a do češtiny se při zavedení do soustavy ČSN nepřekládají. Existují však výjimky. Příklady obého v dalším.

b) Normy a doprava

Význam pro spotřebitele má nová norma ČSN EN 17478 Dopravní služby – Zákaznická komunikace týkající se služeb osobní dopravy – Koncept Univerzální design. Je to příklad normy, která byla přeložena do češtiny. Dokument specifikuje požadavky a doporučení pro plánování, návrh, vývoj a zajišťování uživatelské komunikace týkající se osobní dopravy tak, aby byla tato komunikace přístupná, srozumitelná a použitelná pro co nejširší okruh uživatelů, včetně osob se zdravotním postižením a starších osob. Požadavky specifikované v této normě se mimo jiné vztahují na poskytovatele služeb v osobní dopravě, včetně služeb v letecké, autobusové, železniční či vodní osobní dopravě.

Norma ČSN EN 16586-1 Železniční aplikace - Konstrukce pro osoby se sníženou schopností pohybu a orientace - Přístupnost vozidel pro osoby se sníženou schopností pohybu a orientace - Část 1: Stupně pro přístup a odchod je naopak příkladem technické specifikace vydané „jen“ vyhlášením a je tedy jako ČSN dostupná v angličtině. Tato evropská norma popisuje specifické požadavky „Design pro použití s PRM (= osoby se sníženou schopností pohybu a orientace) vztahující se na kolejová vozidla a posouzení těchto požadavků. Definice a požadavky popisují konkrétní aspekty „Designu pro použití s OSP“ vyžadované osobami se zdravotním postižením a osobami se sníženou pohyblivostí. Tato norma definuje prvky, které jsou univerzálně platné pro bezbariérové cestování, včetně schůdků pro nástup a výstup a pomůcek pro nastupování. Definice a požadavky této normy se mají používat pro kolejová vozidla.

Také norma ČSN EN 16586-2 Železniční aplikace - Konstrukce pro osoby se sníženou schopností pohybu a orientace - Přístupnost vozidel pro osoby se sníženou schopností pohybu a orientace - Část 2: Pomůcky pro nastupování byla vydána vyhlášením. Definice a požadavky normy popisují konkrétní aspekty „designu pro použití s OSP“ vyžadované osobami se zdravotním postižením a osobami se sníženou pohyblivostí. Norma definuje prvky, které jsou univerzálně platné pro přístupné - bezbariérové cestování, včetně schůdků pro nástup a výstup a pomocných prostředků pro nastupování. Definice a požadavky této normy se mají používat pro kolejová vozidla. Tato norma se týká pouze aspektů přístupnosti pro cestující se sníženou pohyblivostí, nedefinuje obecné požadavky a obecné definice.

5. Přístupnost v cestovním ruchu

Více než miliarda lidí na světě žije s nějakým druhem hendikepu, kvůli němuž pro ně cestování často představuje náročnou záležitost. Mezinárodní a evropská normalizace má za cíl odstranit zbytečné překážky a zpřístupnit cestování každému.

ČSN ISO 21902:2022 Cestovní ruch a související služby – Přístupný cestovní ruch pro všechny – Požadavky a doporučení

Mezinárodní norma ISO 21902 má za cíl odstranit zbytečné překážky a zpřístupnit cestování každému. Norma poskytuje požadavky a směrnice, které mají zajistit rovný přístup a požitky z cestování lidem všech věkových kategorií a schopností. Do soustavy ČSN bude tento dokument zaveden v ČSN ISO 21902, a to nejprve převzetím originálu (z důvodu zajištění jeho rychlé dostupnosti) a následně překladem.

Anotace

ČSN ISO 21902 Tento dokument stanovuje požadavky a doporučení pro "přístupný cestovní ruch pro všechny" s cílem zajistit rovný přístup a požitky z cestovního ruchu co nejširšímu spektru lidí všech věkových kategorií a schopností. Tento dokument poskytuje informace o klíčových aspektech tvorby politiky, strategie, infrastruktury, produktů a služeb a je určen všem zainteresovaným stranám zapojeným do dodavatelského řetězce cestovního ruchu, jak z veřejného, tak ze soukromého sektoru. Je použitelný na místní, regionální, národní a mezinárodní úrovni.

POZNÁMKA - Mezi zainteresované strany patří mimo jiné veřejná správa, ubytovací služby, stravovací a restaurační služby, doprava, cestovní kanceláře a cestovní agentury, MICE (Meetings, Incentive, Congress and Events) a volnočasové aktivity, jakož i poskytovatelé služeb z jiných hospodářských odvětví souvisejících s cestovním ruchem, cestováním a správou destinací, včetně jejich smluvních stran a dodavatelů.

6. Jiné aspekty a životní situace ve vztahu k přístupnosti

a) Péče o seniory

Zmíníme jednu konkrétní aktivitu CEN zaměřenou specificky na seniory. Je zabezpečována komisí CEN/TC 449 Péče o starší lidi. Jedná se ČSN P CEN/TS 17500 Kvalita péče a podpory pro seniory, jejíž zavedení do soustavy překladem je připravováno.

b) Přístupnost – Opatření a pomůcky pro přístupné zasedání

ČSN ISO 17069 Přístupnost – Opatření a pomůcky pro přístupné zasedání (nové vydání, 2021)

Tento dokument specifikuje opatření, která se mají přijmout, a také podporu a pomůcky, které se mohou použít při přípravě fyzického zasedání, jehož se mohou aktivně zúčastnit starší osoby a osoby se zdravotním postižením.

Důležitými metodami, které se mohou použít k zapojení starších osob a osob se zdravotním postižením do zasedání, jsou telekonference a webové konference.

Existují různé typy setkání, počínaje malými setkáními v rodinách, školách, na pracovištích a ve městech až po větší setkání, jako jsou například akademická zasedání, zasedání na kongresech a mezinárodní konference. Úmluva Organizace spojených národů o právech osob se zdravotním postižením považuje účast na zasedáních za nezbytnou pro plné zapojení a začlenění do společnosti.

Protože se podporuje zapojení starších osob a osob se zdravotním postižením do společnosti, stále více těchto osob využívá možnosti zúčastnit se zasedání. K zajištění možnosti smysluplné účasti na zasedání pro všechny osoby je třeba vzít v úvahu jakékoliv překážky, které mohou představovat omezení. Tištěná oznámení o konání zasedání a dokumenty nemusí být vhodné pro účastníky s poruchami zraku nebo pro nevidomé. Složitě texty mohou představovat omezení pro osoby s poruchami poznávacích funkcí (NP2). Pro osoby s poruchami sluchu nebo pro neslyšící osoby může být obtížné sledovat diskuse. Úzké průchody, mezery a schodiště mohou představovat překážky pro osoby, které používají invalidní vozíky nebo pomůcky pro chůzi. Osoby s poruchami řeči mohou mít na zasedání potíže s vyjadřováním, nebude-li jim poskytnuta podpora.

Pořadatelé zasedání si musí být vědomi omezení a vyrovnat se s nimi tak, aby se všichni účastníci mohli zasedání plnohodnotně zúčastnit. S omezeními se lze vyrovnat pečlivým plánováním, využitím podpůrného personálu a použitím vhodných pomůcek. Materiály k zasedání, které jsou připravené v alternativních formátech, jako je například velký tisk, Braillovo písmo nebo digitální formáty, mohou být snadněji srozumitelné pro osoby s poruchami zraku nebo pro nevidomé. Jasné a výstižné texty mohou být snadněji srozumitelné pro osoby s poruchami poznávacích funkcí. Zesílení řeči pomocí mikrofonů může být vhodnou podporou pro osoby s poruchami sluchu. Tlumočníci do znakového jazyka mohou pomoci neslyšícím osobám sledovat diskusi a účastnit se jí. Prostředí budovy s výtahy a rampami může zpřístupnit oblast osobám se sníženou pohyblivostí.

Tento dokument identifikuje oblasti, které se mají posoudit, a také podporu a pomůcky, které mohou usnadnit starším osobám a osobám se zdravotním postižením plnohodnotnou účast na zasedáních.

Tento dokument popisuje ve vztahu k lidským schopnostem opatření a pomůcky, které mohou přispět ke zpřístupnění zasedání. Příloha A uvádí podrobné směrnice a kontrolní seznam s cílem usnadnit pořadatelům proces přípravy přístupného zasedání.