

... barevný svět v tisku



**GARAMON**  
vydavatelství a tiskárna

GARAMON s.r.o.  
Wonkova 432  
500 02 Hradec Králové

tel./fax: 495 217 101  
e-mail: garamon@garamon.cz  
www.garamon.cz

knihy • prospekty  
• katalogy • brožury  
• plakáty • kalendáře  
• výroční zprávy  
• korespondenční  
materiály • úřední  
tiskoviny • noviny • časopisy  
• další polygrafické výrobky

Radnice - příjem inzerce  
tel.: 495 499 086  
mobil: 603 234 459  
e-mail: radnice@garamon.cz

**Ve spolupráci s Magistrátem vydáváme každý týden  
informační zpravodaj města Hradec Králové Radnice,  
do kterého zajišťujeme příjem inzerce.**

**Český institut pro akreditaci, o.p.s.**  
„Accredo – dávám důvěru“

NÁRODNÍ AKREDITAČNÍ ORGÁN  
Olšanská 54/3, 130 00 Praha 3, tel.: +420 272 096 222, fax: +420 272 096 221, mail@cai.cz, www.cai.cz

**ČIA akredituje:**

- ▶ zkušební laboratoře
- ▶ kalibrační laboratoře
- ▶ zdravotnické laboratoře
- ▶ certifikační orgány provádějící certifikaci produktů
- ▶ certifikační orgány provádějící certifikaci systémů managementu
- ▶ certifikační orgány provádějící certifikaci osob
- ▶ ověřovatele výkazů emisí skleníkových plynů
- ▶ inspekční orgány
- ▶ poskytovatele zkoušení způsobilosti
- ▶ výrobce referenčních materiálů
- ▶ environmentální ověřovatele programu EMAS

ČIA je členem mezinárodních organizací a signatářem multilaterálních dohod:

**EA**  
EUROPEAN ACCREDITATION  
Evropská organizace pro spolupráci v oblasti akreditace (EA)

**ILAC-MRA**  
Mezinárodní spolupráce v oblasti akreditace laboratoří (ILAC)

**IAF**  
Mezinárodní akreditační fórum (IAF)

Fórum akreditačních a licenčních orgánů (FALB)

## O NÁS

**SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ, z. ú. (SČS)** si klade za cíl hájit oprávněná práva a zájmy spotřebitelů v České republice a na vnitřním trhu EU, přičemž vyzdvihuje především preventivní stránku jejich ochrany: „Jen poučený spotřebitel se dokáže účinně hájit“. SČS přispívá ke kultivaci podnikatelského a konkurenčního prostředí a působí v řadě oblastí, včetně standardizace, podpory kvality a bezpečnosti průmyslového zboží a potravin a služeb, včetně služeb finančních.



Pod Altánem 99/103, 100 00 Praha 10 – Strašnice  
tel.: +420 261 263 574, e-mail: scs@konzument.cz  
www.konzument.cz

**Konzument Test**, periodikum 2x ročně, registrace MK E 22985 © SČS, číslo vydání 25, prosinec 2019

Vydává Sdružení českých spotřebitelů, z. ú., Pod Altánem 99/103, 100 00 Praha 10 – Strašnice, IČO 00409871. Text pro toto vydání zpracoval © Ing. Libor Dupal. Grafická úprava a sazba Kateřina Tomášková. Vytiskla tiskárna Studio 66 & Partners s.r.o.

ISSN 1801-528X

# Konzument

## test

Periodikum Sdružení českých spotřebitelů  
Vychází 2x ročně  
Číslo 25 / prosinec 2019



### KVALITA VÝROBKŮ A SLUŽEB JE UKRYTA V TECHNICKÝCH NORMÁCH – VYŽADUJME JEJICH NAPLŇOVÁNÍ TAKÉ V PŘÍSTUPNOSTI VÝROBKŮ, SLUŽEB A PROSTŘEDÍ PRO ZVLÁŠT ZRANITELNÉ SPOTŘEBITELE

#### ÚVODEM

V Úředním věstníku EU byl v dubnu 2019 zveřejněn Evropský akt o přístupnosti (směrnice EU 2019/882)<sup>1</sup>. Co z toho plyne pro spotřebitele i další účastníky trhu?

Sdružení českých spotřebitelů, založené již v r. 1990, se po řadu let programově zaměřuje na bezpečnost a zájmy zranitelných spotřebitelů, resp. zvláště zranitelných spotřebitelů. Problematikou tohoto pojmosloví se mimo jiné zabýváme v naší publikaci *Zranitelný spotřebitel – kdo to je, jak ho chránit?*<sup>2</sup>. Na tomto místě jen tolik, že zvláště zranitelnými spotřebiteli rozumíme děti a osoby s omezenými schopnostmi pohybu a orientace, tedy zejména zdravotně postižené či starší osoby, ale také třeba těhotné ženy apod. V předmětném aktu je použit také pojem osoby s funkčním omezením.

Evropský akt o přístupnosti se zabývá požadavky na přístupnost výrobků a služeb. Bude se vztahovat například na počítače, elektronické knihy, samoobslužné terminály, informace o dopravních službách, služby spotřebitelského bankovníctví, a to na produkty a služby uváděné či poskytované na trhu po 28. červnu 2025. Do tohoto data musí být zavedeny v každém členském státu EU (resp. EHP) právní a správní předpisy nezbytné pro dosažení souladu s touto směrnicí EU.

Je tedy „dost času“ a o významu tohoto dokumentu pro spotřebitele a dopadech na ně je předčasné hovořit a psát? Věříme, že nikoliv... A snad to z tohoto vydání *Konzument Testu* vyplývá.

Principiálně jsme přesvědčeni, že technické normy mohou být vhodným nástrojem pro zajištění bezpečnosti a kvality výrobků a služeb, a také jejich přístupnosti pro všechny – bez ohledu na individuální schopnosti a věk spotřebitelů. Normy totiž stanoví, jakým způsobem jsou výrobek anebo služba navrženy a nabízeny ještě před tím, než jsou uvedeny na trh. A jejich dobrovolné využití přitom předchází i zbytečné pře-regulaci systému.

Považujeme proto za velmi důležité, že tento Evropský akt je směrnicí „nového přístupu“ a že 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 ustanovení o požadavcích na přístupnost, dozor nad trhem i označení CE atd.

V této publikaci pak chceme naznačit, co nová legislativa přinese spotřebitelům, i jaké výzvy nabídne využití technické normalizace a v neposlední řadě také i jak posilovat spolupráci partnerů na trhu, aby docházelo k řádnému uplatnění nové legislativy a technických norem.

Mgr. Viktor Vodička,  
ředitel Sdružení českých spotřebitelů, z.ú.  
Ing. Libor Dupal, programový ředitel  
Sdružení českých spotřebitelů a ředitel Kabinetu pro standardizaci, o.p.s.

### ROZSAH A DOSAH EVROPSKÉHO AKTU O PŘÍSTUPNOSTI

Účelem Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/882 ze dne 17. dubna 2019 o přístupnosti výrobků a služeb 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 odstraní překážky volného pohybu některých přístupných výrobků a služeb vyplývajících z rozdílných požadavků na přístupnost v členských státech a vzniku těchto pře-

kážek předchází. Řádným fungováním vnitřního trhu zde rozumíme hlavně zvýšení dostupnosti přístupných výrobků a služeb na vnitřním trhu a zlepšení přístupnosti relevantních informací.

„Přístupnými výrobky a službami“ rozumíme 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.

Připomeňme, že 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 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



<sup>1</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/882 ze dne 17. dubna 2019 o přístupnosti výrobků a služeb

<sup>2</sup> Edice: 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

a usnadňuje osobám se zdravotním postižením nezávislý život. V této souvislosti je zapotřebí mít na paměti, že výskyty zdravotního postižení je v Unii častější u žen než u mužů.

### ODSTRANĚNÍ TECHNICKÝCH PŘEKÁŽEK

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 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.

### 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.

### JAKÉ VÝROBKŮ A SLUŽBY SPADAJÍ DO PŮSOBNOSTI SMĚRNICE? JAKÉ POŽADAVKY MUSÍ SPLNIT?

Směrnice vymezuje široké spektrum výrobků a služeb, s nimiž spotřebitel přichází do styku. Jedná se např. o technické vybavení počítačů a operační systémy (osobní počítače včetně stolních počítačů, notebooky, chytré telefony a tablety), samoobslužné terminály (bankomaty, stroje pro výdej lístků a jízdenek aj.), koncová zařízení s pokročilým informačním potenciálem určená pro veřejnost (telefonní služby, audiovizuální mediální služby), služby přepravy cestujících (letecké, autobusové, železniční a vodní, včetně poskytování informací o dopravních službách, cestovních informací v reálném čase poskytovaných prostřednictvím internetových stránek, služeb poskytovaných na mobilních zařízeních, interaktivních informačních obrazovkách a interaktivních samoobslužných terminálech, jež cestující se zdravotním postižením k cestování potřebují), bankovní a finanční služby (včetně metod identifikace, elektronických podpisů a platebních služeb, jelikož jsou k realizaci spotřebitelských bankovních transakcí nezbytné), a v neposlední řadě elektronické obchodování (služba poskytovaná na dálku prostřednictvím internetových stránek a služeb poskytovaných na mobilních zařízeních, elektronickými prostředky a na individuální žádost spotřebitele s cílem uzavřít spotřebitelskou smlouvu).

Tyto výrobky a služby by měly „napříště“ rovněž splňovat stanovené použitelné požadavky na přístupnost. Není možné, ale ani by to nebylo účelné, rozepisovat zde podrobněji tyto požadavky; uvedeme alespoň stručně aspekty, kterých se týkají. U výrobků (např. terminály) se klade důraz na konstrukci

zařízení z hlediska jeho předvídatelného použití. Za účelem zajištění přístupnosti musí návrh funkčnosti a uživatelského rozhraní výrobků splňovat požadavky ohledně komunikace a orientace prostřednictvím více než jednoho sensorického kanálu, alternativy k řečové komunikaci a orientaci, či variabilního nastavení velikosti a kontrastu apod. Vždy musí být na paměti možnost propojení výrobku s kompenzačními pomůckami. Specifické požadavky se týkají informací o použití výrobku na samotném výrobku (označení na obalu, návod, varování), včetně srozumitelnosti, vnímatelnosti, velikosti písma atd.



U služeb (např. telefonní služby) je v požadavcích kladen důraz na dostupnost v textových formátech, které lze použít k vytvoření alternativních kompenzačních formátů použitelných různými způsoby a prostřednictvím více než jednoho sensorického kanálu a informace musí obsahovat alternativy k netextovému obsahu. Internetové stránky mají být zpřístupňovány jednotným a přiměřeným způsobem, aby je uživatel mohl vnímat, zacházet s nimi a porozumět jim, aby si u nich mohl přizpůsobit prezentaci obsahu a interakci a aby v případě nutnosti byly poskytnuty dostupné elektronické alternativy; a způsobem, který usnadňuje interoperabilitu s různými uživatelskými aplikacemi a dostupnými kompenzačními pomůckami a technickými prostředky na úrovni Unie a v mezinárodním měřítku. Zásadní je opět poskytování informací, které umožní propojení s asistenčními službami.

Směrnice zavádí povinné funkční požadavky na přístupnost formou obecných cílů. Ve smyslu principů tzv. nového přístupu k harmonizaci tyto požadavky by měly být dostatečně přesné, aby zakládaly právně závazné povinnosti, a dostatečně podrobné, aby umožňovaly posouzení shody k zajištění řádného fungování vnitřního trhu pro dotčené výrobky a služby, měly by však ponechávat určitý stupeň flexibility, aby byly možné inovace.



### TECHNICKÉ NORMY, POSUZOVÁNÍ SHODY A ODPOVĚDNOST ÚČASTNÍKŮ TRHU ZA SHODU S POŽADAVKY SMĚRNICE

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 umístí 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.

Nás spotřebitele nepochybně zajímá, že do výčtu povinností výrobců dle evropského předpisu náleží také povinnost vést knihu stížností a nevyhovujících výrobků a záznamy o případech stažení výrobků z oběhu. O tomto musí průběžně informovat distributory.

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 služeb 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 zpřístupněny 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 jejich poskytování.

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.



### DOZOR NAD TRHEM

V souladu s evropskou legislativou<sup>3</sup> jsou členské státy odpovědné za zajištění silného a účinného dozoru nad trhem u výrobků na svém území a mají svým orgánům dozoru nad trhem přidělit dostatečné pravomoci a zdroje. V tomto smyslu bude Česká republika povinna kontrolovat, zda jsou u výrobců 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 jakéhokoliv údajného nesouladu s touto směrnicí dříve, než bude podána žaloba k soudu nebo příslušnému správnímu orgánu. V ČR je o zavedeném systému zastřešující informace na adrese [www.mpo.cz](http://www.mpo.cz) nebo na adrese [www.konzument.cz](http://www.konzument.cz).

### ZÁVĚR A SMĚRY DALŠÍHO KONÁNÍ

- 1) Sdružení českých spotřebitelů vítá, že aktem o přístupnosti se v dalších oblastech naplňuje náš záměr na evropské úrovni hledat řešení pro vymezení definice a přístupu k různým oblastem výrobků a služeb z hlediska jejich přístupnosti.
- 2) Oceňujeme rovněž možnost využití technické normalizace (harmonizovaných norem) pro uplatňování požadavků právních předpisů. Posouzení shody může ovšem provádět samotný výrobce či poskytovatel shody, a z mnohaleté praxe víme, že to může přinášet mnoho problémů s reálným zajištěním shody s požadavky norem i samotných předpisů.
- 3) A jsme proto pochopitelně také společně s partnery připraveni vést i osvětové kampaně zaměřené na různé subjekty trhu s cílem přispět k co nejhladšímu náběhu i uplatnění aktu EU o přístupnosti v ČR.

Na zpracování této publikace spolupracovali

Kabinet pro standardizaci, o.p.s.

a Národní rada osob se zdravotním postižením, z.s.

**KABINET**  
PRO STANDARDIZACI  
... top-normy .cz



Národní rada osob se zdravotním postižením ČR, z.s.

<sup>3</sup> Rozhodnutí č. 768/2008/ES