

Zakon o dostopnosti do proizvodov in storitev za invalide

Simona Kamšek, Vodja Sektorja za izenačevanje možnosti invalidov na Direktoratu za invalide, Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti

Objavljeno v reviji: [Rikoss 2025 / 3](#)

Članek obravnava pomen dostopnosti kot temeljne vrednote sodobne družbe in kot pogoj za enake možnosti vseh ljudi, ne glede na invalidnost ali druge omejitve. Poudarja, da dostopnost ni pomembna le za invalide, temveč tudi za starejše in vse, ki se v različnih življenjskih obdobjih soočamo z oviranostmi v okolju, prometu in javnih storitvah, na spletnih straneh, bančnih storitvah in e-trgovinah. Opozarja na možnost pritožbe v primeru kršitev in s tem bistveno prispeva k večji samostojnosti, vključenosti in kakovosti življenja vsakega posameznika, ki je del sodobne družbe.

Kaj zajema termin »dostopnost za invalide«?

Dostopnost je pojem, ki se uporablja v zvezi z zagotavljanjem enakih možnosti za vse in pomeni odstranjevanje ovir, ki bi preprečevale enak dostop do proizvodov in storitev ter okolij ljudem z različnimi sposobnostmi, ali bi onemogočale enako sodelovanje v družbi. Cilj dostopnosti je zagotoviti, da lahko vsak, ne glede na invalidnost ali okvaro, enako kot drugi polno in učinkovito sodeluje v družbi.

Dostopnost ni pomembna le z vidika vključevanja v družbo, temveč je tudi predpogoj za uveljavljanje političnih in državljanskih pravic. Hkrati pa je prav dostopnost tista ključna okoliščina, ki bistveno vpliva na možnost dejanskega uresničevanja pravic posameznikov na številnih področjih življenja. Ob tem naj poudarim, da ne gre le za omogočanje enakih pravic invalidom, temveč tudi vsem ljudem v različnih obdobjih življenja. Tako kot ves svet se tudi Slovenija sooča s hitrim staranjem prebivalstva, s tem pa se pri ljudeh pojavijo različne težave, ki kaj hitro lahko pomenijo omejeno sodelovanje ali vključevanje v družbo. Grajene ovire ali nedostopen javni prevoz so prav tako lahko ovira za starejše osebe. Zato je zagotavljanje vseh vrst dostopnosti v družbi nujno za zagotavljanje enakih možnosti.

V okviru dostopnosti govorimo o dostopnosti grajenega okolja, o dostopnosti blaga in storitev, dostopnosti šolstva, zdravstva, javnega prometa ter o dostopnosti do informacij in neovirani komunikaciji, vključno z uporabo slovenskega znakovnega jezika, jezika gluhoslepih ter gradiv v lahko berljivi obliki ali tudi v brajici oziroma ustreznih tehnikah za slepe in slabovidne.

Zakonodaja o dostopnosti za invalide

Zagotavljanje dostopnosti za vse, tudi za invalide, je določeno v različnih pravnih aktih, začenši s Konvencijo o pravicah invalidov, ki zavezuje države pogodbenice, da invalidom omogočijo neodvisno življenje in polno sodelovanje na vseh področjih življenja ter da sprejmejo ustrezne ukrepe, s katerimi se zagotavlja enak dostop do

fizičnega okolja, prevoza, informacij in komunikacij, vključno z informacijskimi in komunikacijskimi tehnologijami in sistemi, ter do drugih objektov, naprav in storitev, ki so namenjene javnosti.

Evropski akt o dostopnosti določa pravni okvir in minimalne zahteve glede dostopnosti do proizvodov in storitev, ki ga Zakon o dostopnosti do proizvodov in storitev za invalide prenaša v slovenski pravni red in je konec meseca junija 2025 postal zavezujoč za vse gospodarske subjekte. Zakon o dostopnosti do proizvodov in storitev za invalide ureja pogoje dostopnosti do proizvodov in storitev za uporabnike z različnimi oviranostmi ter nalaga gospodarskim subjektom obveznosti glede dostopnosti določenih proizvodov in storitev, kot so računalniški sistemi, bankomati, avtomati za prodajo vozovnic, dostopnost do elektronskih komunikacij, bančnih storitev ter avdiovizualnih medijskih storitev.

Zakon določa splošne in posebne pogoje dostopnosti proizvodov in storitev, obveznosti gospodarskih subjektov, izjeme glede dostopnosti, nadzorne organe in sankcije v primeru ugotovljenih kršitev dostopnosti.

Zakon se nanaša na računalnike in operacijske sisteme, pametne telefone in druge komunikacijske naprave, TV opremo, povezano z digitalnimi televizijskimi storitvami, samopostrežne terminale, bankomate in prodajne avtomate (npr. avtomati za plačevanje s karticami v supermarketih), e-bralnik ter avtomate za prodajo vstopnic in prijavo. Po zakonu morajo biti prilagojene tudi elektronsko- komunikacijske storitve, dostop do avdiovizualnih medijskih storitev, spletne strani, mobilne storitve, elektronske vozovnice in vsi viri informacij za storitve letalskega, avtobusnega, železniškega in vodnega prometa, potrošniške bančne storitve, e-knjige in namenska programska oprema ter storitve e-trgovine.

Vsi zgoraj navedeni proizvodi in storitve morajo biti dostopni tudi za slepe in slabovidne.

Dostopnost za invalide v praksi

Zakon opredeljuje splošne pogoje glede dostopnosti do proizvodov, in sicer morajo biti proizvodi načrtovani, proizvedeni in označeni tako, da se invalidom zagotovi predvidljiva uporaba. Uporabniški vmesniki in funkcionalnosti morajo invalidom omogočati dostop do proizvoda, njegovo zaznavanje, upravljanje, razumevanje in nadzor.

Prav tako so opredeljeni splošni in dodatni pogoji glede dostopnosti storitev, in sicer se storitve zagotavljajo s podpornimi tehnologijami, ki nudijo informacije o delovanju storitve na invalidu razumljiv način, z ustreznim zagotavljanjem dostopnosti spletišč, z zagotavljanjem informacij o storitvah in podpornimi storitvami.

Pri dostopnosti zračnega in avtobusnega potniškega prevoza zakon določa dodatne zahteve glede zagotavljanja dostopnosti teh storitev, in sicer mora ponudnik storitve zagotavljati pomoč invalidom z zaposlitvijo potrebnega osebja in uporabo ustrezne opreme. Prav tako mora ponudnik zračnega ali avtobusnega prevoza zagotoviti pomembne informacije v nadomestnih oblikah, razumljivih invalidom.

Na podlagi Zakona o dostopnosti do proizvodov in storitev za invalide so bili sprejeti podzakonski predpisi, ki natančneje določajo označevanje in postopek skladnosti

produktov, merila za oceno nesorazmernega bremena v povezavi z zagotavljanjem minimalnih zahtev dostopnosti ter podrobnejše pogoje dostopnosti storitev, ki invalidom zagotavljajo dostop do avdiovizualnih medijskih storitev.

Za slepe in slabovidne osebe je zelo pomemben dostop do informacij, kar zakon ureja na splošno. S Pravilnikom o podrobnejših pogojih glede dostopnosti storitev, ki invalidom zagotavlja dostop do avdiovizualnih medijskih storitev, se določajo načini zagotavljanja storitve dostopnosti do avdiovizualnih medijskih storitev, kot na primer zvočni opisi ali govorjeni podnapisi, ki morajo biti v celoti posredovani v ustrezni kakovosti, ki omogoča natančen prikaz, sinhronizacijo z zvokom in videom ter uporabnikom omogočajo nadzor prikaza in uporabe avdiovizualne medijske storitve.

Pravilnik tako določa, da so slepim in slabovidnim osebam ter drugim osebam, ki iz drugih razlogov ne zmorejo brati podnapisov, namenjeni govorjeni podnapisi in zvočni opisi. Pri zvočnih zapisih gre za obliko pripovedi, ki se uporablja za zagotavljanje informacij, ki obdajajo ključne vizualne elemente v medijskem delu. Zvočni opisovalec opisuje, kaj se dogaja na zaslonu. Te pripovedi se običajno umestijo med premori v dialogih oziroma med prazninami v originalnem zvoku.

Zgoraj navedeni pravilnik določa tudi zahteve glede kakovosti, razumljivosti in točnosti zvočnih opisov, ki jih morajo ponudniki avdiovizualnih medijskih storitev spoštovati.

Posledice kršitve predpisov o dostopnosti za invalide

Omenjeni pravni akti obvezujejo gospodarske subjekte, da na trgu ponujajo dostopne proizvode in storitve. Prav tako pa zakon opredeljuje nadzorne organe v primeru kršitev, torej ponujanja proizvodov in storitev, ki po zakonu veljajo za nedostopne, kar invalidom daje pravico do pritožbe. Pritožba se lahko odda na resorno pristojno inšpekcijo, glede na predmet kršitve, ki jo invalid naslavlja. S tem pa tudi invalidi lahko pripomorejo k dostopnejši družbi.

Pri obravnavi dostopnosti je potrebno upoštevati različne vidike. Ni namreč dovolj le odstranjevanje fizičnih ovir v grajenem okolju, enako pomembno je zagotavljanje dostopnosti do informacij in komunikacije, do digitalnih in avdiovizualnih medijskih vsebin. Svetovni splet in digitalizacija sta danes neločljiv del našega vsakdana, ne le v delovnem okolju, ampak vedno bolj tudi zasebnem življenju, saj prinašata številne priložnosti povezovanja, nove oblike komuniciranja, dela in izobraževanja, urejanja bančnih in upravnih opravil, vse do nakupovanja na daljavo. Nezagotavljanje dostopa do digitalnih vsebin ima prav tako daljnosežne negativne posledice, saj izključenost iz digitalnega okolja pomeni hkrati izključenost iz sodelovanja v sodobni družbi.

Odgovornost širše družbe za dostopnost za invalide

Ne glede na določbe področnih zakonov, ki urejajo dostopnost, pa je prav tako pomemben vidik usposabljanja celotne družbe o dostopnosti. Z opolnomočenjem družbe o pomembnosti dostopnosti za vse, se krepi občutek družbene enotnosti in povezanosti. Ne glede na hiter tehnološki razvoj družbe je še vedno treba slediti socialnemu čutu in poglobljanju mehkih veščin ravnanja z ljudmi.

Sprejem Zakona o dostopnosti do proizvodov in storitev za invalide je nedvoumno velik napredek za celotno družbo, saj na ta način kot družba zagotavljamo enake možnosti vsem državljanom, ne glede na oviranost. Uspešno uveljavljanje enakih možnosti za vse ljudi je eden najpomembnejših dejavnikov, ki jih mora oblikovati sodobna družba.

Viri in povezave do pravnih podlag:

1. Direktiva - 2019/882 - EN - EUR-Lex
2. Zakon o dostopnosti do proizvodov in storitev za invalide (ZDPSI) (PISRS)
3. Pravilnik o dostopnosti proizvodov za invalide, o označevanju in postopku ugotavljanja skladnosti (PISRS)
4. Pravilnik o podrobnejših pogojih glede dostopnosti storitev, ki invalidom zagotavljajo dostop do avdiovizualnih medijskih storitev (PISRS)
5. Pravilnik o merilih za oceno nesorazmernega bremena (PISRS)