



ZAJEDNICA SAVEZA OSOBA S INVALIDITETOM HRVATSKE



Zakon o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga

**BILTEN
CIL HRVATSKA**

10

UVOD

Zakon o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga (NN 89/25) stupio je na snagu 28. lipnja 2025. godine, nakon što ga je Hrvatski sabor usvojio 6. lipnja 2025. godine. Njegova primarna svrha je osigurati da svi proizvodi i usluge dostupni na tržištu Republike Hrvatske budu dostupni osobama s invaliditetom. Time se unaprijeđuje inkluzivnost društva, povećava konkurentnost poslovnog sektora te se osigurava usklađenost s europskim standardima.

Zakon je direktno usklađen s Direktivom (EU) 2019/882, koja propisuje jedinstvene zahtjeve za pristupačnost proizvoda i usluga unutar Europske unije. Hrvatski zakon stoga omogućuje inkluzivnije tržište, smanjuje prepreke trgovini i potiče gospodarske subjekte na implementaciju pristupačnih rješenja u dizajnu proizvoda i pružanju usluga. U praksi, ovo znači da svi gospodarski subjekti – proizvođači, uvoznici, distributeri i pružatelji usluga – moraju provoditi politike i procedure koje omogućuju potpuni pristup informacijama i funkcionalnostima proizvoda i usluga krajnjim korisnicima.

Zakon se izravno odnosi na osobe s invaliditetom među koje se svrstavaju osobe koje imaju dugotrajna tjelesna, mentalna, intelektualna ili osjetilna oštećenja koja u međudjelovanju s različitim preprekama mogu sprječavati njezino puno i učinkovito sudjelovanje u društvu na ravnopravnoj osnovi s drugima. Nadalje, Zakonom su obuhvaćene i osobe smanjene pokretljivosti koje imaju privremene ili trajne smetnje pri kretanju zbog invaliditeta, dobi, trudnoće ili drugih razloga.

PODRUČJE PRIMJENE

Zakon se primjenjuje na proizvode i usluge unutar Republike Hrvatske i Europske unije. U nastavku se donosi popis detaljnih proizvoda i usluga koje su obuhvaćene Zakonom.

Proizvodi:

- Računalna i interaktivna potrošačka oprema (računala, tableti, pametni telefoni).

-
- Operativni sustavi i softverske platforme.
 - Samoposlužni terminali (bankomati, kiosci za izdavanje karata).
 - Uređaji i oprema za audiovizualne medijske usluge.
 - Elektronički komunikacijski uređaji (telefonija, sustavi video poziva).

Usluge:

- Digitalne usluge, uključujući web stranice i mobilne aplikacije.
- Interaktivne usluge prijevoza putnika i turističke informacije.
- E-trgovina, internetski servisi i drugi sustavi elektroničkog poslovanja.
- Usluge javnog sektora koje uključuju pristup informacijama ili komunikaciju s građanima.

Zakonom su jasno definirane i iznimke: mikro subjekti s minimalnim prihodima, arhivske i neaktivne web stranice te uređaji koji nisu relevantni za javnu interakciju ne podliježu zahtjevima.

DEFINICIJE KLJUČNIH POJMOVA

Zakonske definicije omogućuju jasno razumijevanje termina:

- osoba s invaliditetom – dugotrajna tjelesna, mentalna, intelektualna ili osjetilna oštećenja koja u interakciji s preprekama otežavaju sudjelovanje u društvu.
- proizvod – svaka industrijski proizvedena tvar ili dobro, osim hrane i živih životinja.
- usluga – svaka gospodarska aktivnost obavljena za naknadu, uključujući digitalne i fizičke usluge.
- gospodarski subjekt – proizvođači, uvoznici, distributeri i pružatelji usluga odgovorni za sukladnost svojih proizvoda/usluga zahtjevima pristupačnosti.

Ove definicije omogućuju jedinstvenu primjenu Zakona, osiguravajući da svi subjekti razumiju svoje obveze i mogu ih implementirati u poslovne procese.

ZAHTEJEVI ZA PRISTUPAČNOST – ŠTO TO ZNAČI U PRAKSI

Proizvodi koji se stavljaju na tržište moraju biti dizajnirani i proizvedeni na način koji omogućava pristupačnost što većem broju korisnika, a posebna pažnja mora se posvetiti osobama s invaliditetom. To znači da svaki aspekt proizvoda, od njegove funkcionalnosti do informacija koje sadrži, treba biti prilagođen različitim potrebama korisnika, kako bi se omogućilo potpuno i nesmetano korištenje.

Jedan od ključnih elemenata pristupačnosti su informacijske upute i komunikacija. Upute moraju biti jasne, razumljive i lako dostupne. To uključuje prilagodbu komunikacije vizualnim, auditivnim i taktilnim potrebama korisnika, kao i korištenje kontrasta, simbola i standardiziranih znakova koji olakšavaju snalaženje i razumijevanje proizvoda. Na taj način, korisnici koji imaju smanjeni vid, oštećen sluh ili druge perceptivne izazove mogu samostalno koristiti proizvod bez dodatne pomoći.

Dizajn i funkcionalnost proizvoda također igraju ključnu ulogu u pristupačnosti. Sučelja proizvoda trebaju omogućiti jednostavnu i intuitivnu navigaciju, što uključuje jasno označene kontrole i logičan raspored funkcija. Posebno je važno ugraditi prilagodbe za osobe s oštećenjem vida ili sluha, poput audio opisa, titlova ili vizualnih indikatora. Fleksibilnost pristupa kontrolama, uključujući tipke i ekrane osjetljive na dodir, omogućuje korisnicima da proizvod koriste na način koji odgovara njihovim individualnim sposobnostima.

Ne smije se zanemariti ni pakiranje i dostupnost informacija. Sve upute, sigurnosni podaci i tehničke specifikacije moraju biti dostupni ne samo unutar pakiranja proizvoda, već i online, uz podršku asistivne tehnologije. Informacije moraju biti dosljedne i redovito ažurirane tijekom cijelog životnog vijeka proizvoda, čime se osigurava da korisnici uvijek imaju pristup točnim i relevantnim podacima. Takvim pristupom omogućuje se da proizvodi budu zaista inkluzivni, sigurni i jednostavni za korištenje za sve kategorije korisnika.

Usluge moraju biti organizirane tako da omogućuju pristup, razumijevanje i korištenje bez ikakvih prepreka za sve korisnike, uključujući osobe s invaliditetom. Digitalne platforme trebaju biti kompatibilne s čitačima ekrana i asistivnom tehnologijom, kako bi svi korisnici mogli jednostavno koristiti dostupne funkcije i informacije. Usluge e-trgovine moraju omogućiti intuitivno naručivanje i plaćanje, prilagođeno osobama s različitim vrstama invaliditeta, dok javne usluge, uključujući zdravstvene i administrativne, moraju biti dostupne svima, bez diskriminacije. Zakonom je također propisana obveza pružanja informacija putem više kanala, uključujući telefonsku komunikaciju, online servise i fizičke dokumente, kako bi se osigurala potpuna dostupnost i jednak pristup svim korisnicima.

PRIMJENA STANDARDA PRISTUPAČNOSTI U PRAKSI

Zakonom su definirani vrlo konkretni zahtjevi pristupačnosti proizvoda i usluga.

Opći zahtjevi (Prilog I., Odjeljak I.) za proizvode uključuju da su informacije o uporabi dostupne putem više osjetilnih kanala, da su razumljive, da korisnik može opažati i koristiti proizvod.

Za usluge (Odjeljak III.) – pružanje usluge mora uzeti u obzir pristupačnost, inkluziju osoba s invaliditetom (npr. i njihovo korištenje proizvoda koji prate uslugu) te biti operabilno, razumljivo i stabilno.

- Pakiranje proizvoda i upute za uporabu moraju biti pristupačni (npr. jasne oznake, veliki font, dovoljno kontrasta) za osobe s oštećenim vidom. Pakiranje proizvoda i upute za uporabu moraju biti pristupačni (npr. jasne oznake, veliki font, dovoljno kontrasta) za osobe s oštećenim vidom.
- Ako proizvod koristi zvučne načine komunikacije, mora biti dostupan i osobama bez sluha.
- Usluge e-trgovine moraju pružiti informacije o pristupačnosti proizvoda i osigurati da su metode plaćanja i identifikacije uočljive, operabilne i razumljive za osobe s invaliditetom.

OBAVEZE GOSPODARSKIH SUBJEKATA

Proizvođači i uvoznici moraju:

- osigurati sukladnost proizvoda sa zahtjevima pristupačnosti,
- izdati EU izjavu o sukladnosti,
- koristiti oznaku CE koja potvrđuje da proizvod zadovoljava sve standarde.

Pružatelji usluga moraju:

- redovito ažurirati usluge kako bi bile pristupačne,
- osigurati podršku korisnicima kroz više komunikacijskih kanala,
- voditi dokumentaciju koja dokazuje usklađenost sa Zakonom.

UTJECAJ I ZNAČENJE ZA OSOBE S INVALIDITETOM

Za osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti ovaj zakon je važan iz više razloga:

1. Omogućava da proizvodi i usluge koje koriste budu dizajnirani ili prilagođeni tako da im je olakšana uporaba – na primjer, bankomati, samoposlužni terminali, digitalne aplikacije, e-knjige.
2. Uključuje pristupačnost informacija (npr. upute, web-stranice, aplikacije) – što je ključno za pristup uslugama i proizvodima bez potrebe za tuđom pomoći.
3. U društvenom smislu, potiče ravnopravan pristup i sudjelovanje – tj. smanjuje barijere koje za osobe s invaliditetom postoje u svakodnevnom životu.
4. Osigurava da gospodarski subjekti moraju uvažavati potrebe osoba s invaliditetom kao korisnika, te time ravnati svoje dizajnerske odluke i pružanje usluga.

Ukupno gledano – jača se autonomija, samostalnost i inkluzija osoba s invaliditetom.

IZJAVA O SUKLADNOSTI I OZNAKA CE

EU izjava o sukladnosti predstavlja službeni dokument kojim proizvođač ili drugi odgovorni gospodarski subjekt potvrđuje da proizvod ili usluga ispunjava sve propisane zahtjeve pristupačnosti, kao i ostale primjenjive zahtjeve prava Europske unije. Tom izjavom subjekt preuzima punu odgovornost za usklađenost proizvoda s važećim zakonskim i tehničkim standardima, uključujući one koji se odnose na dostupnost osobama s invaliditetom. Izjava o sukladnosti mora biti izrađena u pisanom obliku, sadržavati jasno definirane podatke o proizvodu ili usluzi te biti dostupna nadležnim tijelima na njihov zahtjev.

Oznaka CE služi kao vidljiv i prepoznatljiv znak kojim se potrošačima i nadzornim tijelima potvrđuje da proizvod zadovoljava sve relevantne sigurnosne, zdravstvene i pristupačne standarde Europske unije. Stavljanjem oznake CE proizvođač jamči da je proizvod prošao propisane postupke ocjene sukladnosti te da se može slobodno stavljati na tržište i u uporabu unutar EU. Ova oznaka ima važnu ulogu u zaštiti korisnika jer im pruža dodatnu sigurnost da je proizvod prikladan za uporabu i prilagođen različitim potrebama korisnika.

Kombinacija EU izjave o sukladnosti i oznake CE doprinosi izgradnji povjerenja korisnika, povećava transparentnost tržišta te olakšava slobodno kretanje proizvoda i usluga unutar Europske unije, budući da uklanja potrebu za dodatnim nacionalnim certifikacijama ili posebnim odobrenjima u pojedinim državama članicama.

TEMELJNE PROMJENE I NERAZMJERNO OPTEREĆENJE

U slučajevima kada bi prilagodba proizvoda ili usluge zahtjevima pristupačnosti predstavljala nerazmjerno opterećenje, Zakon dopušta određenu razinu fleksibilnosti za gospodarske subjekte. Nerazmjerno opterećenje procjenjuje se uzimajući u obzir financijske, tehničke i organizacijske mogućnosti subjekta, kao i učinak koji bi potpuna prilagodba imala na osnovnu namjenu proizvoda ili usluge. U takvim okolnostima gospodarski subjekt ima pravo dokumentirati razloge zbog kojih nije moguće u potpunosti ispuniti propisane zahtjeve pristupačnosti.

Dokumentacija o nerazmjernom opterećenju mora biti jasno obrazložena, utemeljena na objektivnim kriterijima i dostupna nadležnim tijelima na njihov zahtjev. Uz to, gospodarski subjekt obvezan je razmotriti i predložiti alternativna rješenja koja bi, u najvećoj mogućoj mjeri, omogućila pristup osobama s invaliditetom, čak i ako potpuna prilagodba nije ostvariva. Takva rješenja mogu uključivati djelomične prilagodbe, dodatne oblike podrške ili druga tehnička i organizacijska sredstva.

Iako Zakon dopušta smanjenje određenih zahtjeva u slučaju nerazmjernog opterećenja, gospodarski subjekt ne oslobađa se odgovornosti za osiguravanje pristupačnosti u razumnim granicama. Cilj ove odredbe nije izbjegavanje obveza, već omogućavanje realne i provedive primjene zakona. Na taj se način osigurava ravnoteža između potreba korisnika i mogućnosti gospodarskih subjekata, pri čemu pristupačnost ostaje temeljno načelo koje se mora poštovati u najvećoj mogućoj mjeri.

INSPEKCIJSKI NADZOR I SANKCIJE

Provedbu Zakona o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga nadzire Državni inspektorat, koji je nadležan za praćenje poštivanja propisanih obveza od strane gospodarskih subjekata. Inspekcijski nadzor provodi se s ciljem osiguravanja da proizvodi i usluge koji se stavljaju na tržište ili pružaju korisnicima uistinu ispunjavaju zahtjeve pristupačnosti utvrđene Zakonom i pripadajućim propisima Europske unije.

Tijekom inspekcijskog postupka, inspektori imaju ovlast zahtijevati uvid u svu relevantnu dokumentaciju, uključujući EU izjavu o sukladnosti, tehničku dokumentaciju, interne evidencije te dokaze koji se odnose na procjenu nerazmjernog opterećenja. Gospodarski subjekti obvezni su surađivati s nadzornim tijelima i na njihov zahtjev dostaviti potpune, točne i ažurirane podatke kojima se dokazuje usklađenost s propisanim zahtjevima.

U slučaju utvrđenih nepravilnosti ili neusklađenosti, Državni inspektorat može poduzeti različite mjere i sankcije. One uključuju nalog za uklanjanje proizvoda s tržišta, zabranu daljnjeg pružanja

usluge, izricanje administrativnih i novčanih kazni te druge mjere propisane zakonima o nadzoru tržišta. Svrha sankcija nije isključivo represivna, već i preventivna, jer potiče gospodarske subjekte na pravodobno usklađivanje s propisima i kontinuirano unapređenje pristupačnosti proizvoda i usluga.

PRIJELAZNE ODREDBE

Prijelaznim odredbama Zakona predviđeni su posebni rokovi i uvjeti kako bi se gospodarskim subjektima omogućila postupna prilagodba novim zahtjevima pristupačnosti, bez naglog financijskog ili organizacijskog opterećenja. Tako je uslužnim djelatnostima ostavljen rok do 28. lipnja 2030. godine za prilagodbu postojeće opreme koja se koristi u pružanju usluga, čime se omogućuje planiranje i fazno uvođenje potrebnih prilagodbi.

Zakon također propisuje da postojeći ugovori o pružanju usluga sklopljeni prije stupanja na snagu Zakona mogu ostati na snazi najdulje pet godina. Time se osigurava pravna sigurnost i kontinuitet poslovanja, uz istodobno poštivanje načela postupnog usklađivanja s novim zakonskim obvezama. Ova odredba posebno je važna za dugoročne ugovorne odnose, kod kojih bi trenutačne izmjene mogle izazvati znatne poteškoće u provedbi.

Posebna pažnja posvećena je i samoposlužnim terminalima, koji se mogu nastaviti koristiti do kraja njihova gospodarski korisnog vijeka. Ovakvo rješenje uzima u obzir visoke troškove zamjene tehničke opreme te omogućuje racionalno upravljanje resursima, uz obvezu da se nova oprema, nakon isteka uporabnog vijeka postojeće, mora u potpunosti uskladiti s propisanim zahtjevima pristupačnosti.

Ove prijelazne odredbe osiguravaju ravnotežu između cilja povećanja pristupačnosti i realnih mogućnosti gospodarskih subjekata, omogućujući učinkovitu i održivu provedbu Zakona uz smanjenje administrativnog i financijskog opterećenja, ali bez odustajanja od temeljnih načela inkluzivnosti i jednakog pristupa.

ZAKLJUČAK

Zakon o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga predstavlja važan iskorak u osiguravanju ravnopravnosti i uključenosti u hrvatskom društvu. Uvođenjem obveze univerzalnog dizajna te jasno definiranih standarda pristupačnosti, Zakon postavlja temelj za sustavno uklanjanje prepreka s kojima se osobe s invaliditetom suočavaju u svakodnevnom životu. Time se ne osigurava samo jednak pristup proizvodima i uslugama, već se promiče i poštivanje temeljnih ljudskih prava te načela jednakosti.

Provedba Zakona ima i značajan gospodarski učinak jer potiče modernizaciju poslovanja, razvoj inovativnih i pristupačnih rješenja te povećava konkurentnost gospodarskih subjekata na domaćem i europskom tržištu. Usklađivanjem s pravnom stečevinom Europske unije, hrvatskim se poduzetnicima omogućuje lakši plasman proizvoda i usluga na jedinstveno tržište, uz istodobno jačanje povjerenja korisnika u kvalitetu i sigurnost ponuđenih rješenja.

Konačno, ovaj Zakon doprinosi izgradnji društva bez prepreka, u kojem se pristupačnost ne promatra kao privilegija, već kao pravo svake osobe. Sustavnom primjenom propisanih mjera stvaraju se preduvjeti za punu društvenu uključenost svih građana, čime se dugoročno unapređuje kvaliteta života i održivi razvoj društva u cjelini.