



Železna cesta 16, 1000 Ljubljana
01 4735 531
gp@zagovornik-rs.si

Vlada Republike Slovenije
Gregorčičeva 20, 25
1000 Ljubljana

E: gp.gs@gov.si

Številka: 0070-14/2024/1
Datum: 18. 6. 2024

Zadeva: Priporočili Zagovornika načela enakosti glede Predloga Resolucije o Nacionalnem programu varstva potrošnikov 2024-2029 (ReNPVP24-29) EVA 2023-2180-0048

Spoštovani,

Zagovornik načela enakosti (Zagovornik) na podlagi 21. člena Zakona o varstvu pred diskriminacijo (ZVarD) Vladi Republike Slovenije izdaja priporočili glede predloga Resolucije o Nacionalnem programu varstva potrošnikov 2024-2029 (ReNPVP24-29) (predlog ReNPVP24-29).

Zagovornik Vladi Republike Slovenije priporoča, da v predlogu ReNPVP24-29:

1. pri prednostnih sistemskih ukrepih »Javne infrastrukturne storitve« in »Promet« kot prednostno nalogo določi dostopnost vseh oblik javnega prevoza tudi za osebe z invalidnostmi. Ta cilj naj določi tudi v Načrtu za doseg ciljev.

Dodatno naj določi tudi cilj, da naj vse tehnološke rešitve na področju varstva potrošnikov upoštevajo najvišje standarde zagotavljanja digitalne dostopnosti za ljudi, ki imajo lahko zaradi svojih osebnih okoliščin težave pri uporabi informacijsko-komunikacijskih tehnologij.

2. pri prednostnih sistemskih ukrepih »Raba digitalizacije v korist potrošnikov«, »Zagotavljanje varstva potrošnikov pri finančnih storitvah« naj določi tudi cilj dostopnosti informacij in komunikacij v ustreznih jezikih in pisavah, tako da bodo dostopne in razumljive tudi osebam, ki imajo lahko zaradi svojih osebnih okoliščin, kot so starost, invalidnost, premoženjsko stanje, jezik in zdravstveno stanje, težave pri dostopu ali uporabi informacijsko-komunikacijskih tehnologij. Ta cilj naj določi tudi v Načrtu za doseg ciljev.

Dodatno naj določi tudi cilj, da naj vse tehnološke rešitve na področju varstva potrošnikov upoštevajo najvišje standarde zagotavljanja digitalne dostopnosti za ljudi, ki imajo lahko zaradi svojih osebnih okoliščin težave pri uporabi informacijsko-komunikacijskih tehnologij.

Prosimo, da nas po zaključku postopka priprave predloga dokumenta obvestite, kako sta bili naši priporočili upoštevani.

S spoštovanjem,

Miha Lobnik
ZAGOVORNIK NAČELA ENAKOSTI

Priloga:

- Utemeljitev strokovne službe Zagovornika k priporočilu št. 0070-14/2024/1

Poslano:

- naslovniku (e-pošta),
- zbirka dok. gradiva

V vednost:

- Predsednica Republike Slovenije (gp.uprs@predsednica-slo.si)
- Državni zbor Republike Slovenije(gp@dz-rs.si)
- Državni svet Republike Slovenije (gp@ds-rs.si)
- Ministrstvo za gospodarstvo, turizem in šport (gp.mgts@gov.si)
- Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti (gp.mddsz@gov.si)
- Služba Vlade Republike Slovenije za zakonodajo (gp.svz@gov.si)
- Varuh človekovih pravic Republike Slovenije (info@varuh-rs.si)
- ALTRA – odbor za novosti v duševnem zdravju (info@altra.si)
- Društvo za kulturo inkluzije (drustvo.zakulturoinkluzije@gmail.com)
- Nacionalni svet invalidskih organizacij Slovenije (info@nsios.si)
- Ozara Slovenije, Nacionalno združenje za kakovost življenja (info@ozara.org)
- Sonček - zveza društev za cerebralno paralizo Slovenije (zveza@soncek.org)
- SPOMINČICA – Alzheimer Slovenija – Slovensko združenje za pomoč pri demenci (info@spomincica.si)
- ŠENT - Slovensko združenje za duševno zdravje (info@sent.si)
- YHD – Društvo za teorijo in kulturo hendikepa (yhd-drustvo@yhd-drustvo.si)
- Zavod Risa (info@risa.si)
- Zveza društev gluhih in naglušnih Slovenije (info@zveza-gns.si)
- Zveza potrošnikov Slovenije (zps@zps.si)
- Zveza sožitje - zveza društev za pomoč osebam z motnjami v duševnem razvoju Slovenije (info@zveza-sozitie.si)

1.

Zagovornik Vladi Republike Slovenije priporoča, da v predlogu ReNPVP24-29 pri prednostnih sistemskih ukrepih »Javne infrastrukturne storitve« in »Promet« kot prednostno nalogo določi dostopnost vseh oblik javnega prevoza tudi za osebe z invalidnostmi. Ta cilj naj določi tudi v Načrtu za doseg ciljev. Dodatno naj določi tudi cilj, da naj vse tehnološke rešitve na področju varstva potrošnikov upoštevajo najvišje standarde zagotavljanja digitalne dostopnosti za ljudi, ki imajo lahko zaradi svojih osebnih okoliščin težave pri uporabi informacijsko-komunikacijskih tehnologij.

V dokumentu Evropske unije (EU) Nova agenda za potrošnike iz leta 2020¹ je predstavljena vizija potrošniške politike v EU v obdobju 2020-2025. Ta je kot enega od petih ključnih prednostnih področij poudarila posebne potrebe nekaterih skupin potrošnikov, na primer otrok, starejših in oseb z invalidnostmi v ranljivem položaju.

Temeljna načela pri oblikovanju politike varstva potrošnikov so hkrati temeljne pravice potrošnikov, ki jih zasleduje predlog ReNPVP24-29, med drugim pravica do obveščeniosti, pravica do izbire, do zastopanosti, pravica do sodnega varstva, pravica do zdravega in trajnostno naravnane okolja, do osnovnih dobrih, izobraževanja, osveščanja in informiranja. Vse te pravice morajo biti zagotovljene vsem ljudem, tudi posebno ranljivim skupinam. Prav tako je eden od osnovnih ciljev politike varstva potrošnikov do leta 2029 krepitev varstva prednostnih področij, med drugim tudi javnih infrastrukturnih storitev, kot so storitve javnega potniškega prometa, telekomunikacijske storitve in storitve za zagotavljanje oskrbe z električno energijo.

Zagovornik je v preteklem letu izdal tri posebna poročila:

- Nedostopnost javnega medkrajevnega avtobusnega prevoza za gibalno ovirane (junija 2023),²
- Nedostopnost objektov v javni rabi za ljudi z invalidnostmi (septembra 2023)³ in
- Nedostopnost javnega medkrajevnega avtobusnega prevoza za senzorno ovirane (novembra 2023).⁴

Posebna poročila opozarjajo na to, da morajo biti ljudem z invalidnostmi zagotovljene enake možnosti pri dostopu do javnega medkrajevnega avtobusnega prevoza in objektov v javni rabi. Nedostopnost tako javnega prevoza kot objektov v javni rabi za ljudi z invalidnostmi pomeni, da jim je odvzeta možnost dostopa do osnovnih dobrih in storitev. Zagovornik je v posebnih poročilih ugotovil, da trenutno stanje na področju dostopnosti do javnega avtobusnega prevoza za ljudi z invalidnostmi pomeni kršitev zakonskih obveznosti. Država je po Zakonu o izenačevanju možnosti invalidov (ZIMI) namreč dolžna organizirati gospodarsko javno službo javnega linijskega prevoza potnikov tako, da izvajalci opravljajo prevoz z avtobusi, ki so dostopni posameznikom z gibalnimi in senzornimi oviranostmi. Rok za ustrezno prilagoditev avtobusov je potekel 11. decembra 2020.

¹ Sporočilo Komisije Evropskemu parlamentu in Svetu, Nova agenda za potrošnike, Krepitev odpornosti potrošnikov za trajnostno okrevanje, COM/2020/696 z dne 13. 11. 2020

² Dostopno na: https://zagovornik.si/wp-content/uploads/2023/10/PP_Nedostopnost-javnega-medkrajevnega-avtobusnega-prevoza-za-gibalno-ovirane.pdf

³ Dostopno na: <https://zagovornik.si/wp-content/uploads/2023/11/Nedostopnost-objektov-v-javni-rabi-za-ljudi-z-invalidnostmi.pdf>. Posebna poročila Zagovornika so dostopna na: <https://zagovornik.si/izdelki-zagovornika/posebna-porocila/>

⁴ Dostopno na: https://zagovornik.si/wp-content/uploads/2023/11/PP_Nedostopnost-javnega-medkrajevnega-avtobusnega-prevoza-za-senzorno-ovirane.pdf.

Januarja 2023 je Zagovornik Ministrstvu za infrastrukturo in Slovenskim železnicam priporočil, da pravočasno izvedeta vse aktivnosti, potrebne za prilagoditev vlakov in druge železniške infrastrukture ljudem z invalidnostmi. Namen je zagotoviti dostopnost iz 16. člena ZIMI v zakonskem roku, ki se izteče 11. 12. 2025.⁵

Zaradi nedostopnosti javnega prevoza ljudje z invalidnostmi ne morejo enakovredno dostopati do trga dobrin in storitev, niti uveljavljati svojih potrošniških pravic. Iz podatkov in informacij, ki jih je Zagovornik prejel od pristojnih ministrstev in nevladnih organizacij v okviru priprave posebnih poročil, izhaja, da je ljudem z invalidnostmi javni promet v Sloveniji praktično nedostopen.

Kot je izpostavljeno v predlogu ReNPVP24-29, je kakovosten prevoz pravica potrošnikov in eden od temeljev bolj trajnostne mobilnosti. Javni prevoz potnikov zagotavlja možnost dostopa do javnih dobrin in storitev, če te niso neposredno dostopne v okolju potrošnikov. Pravica do kakovostnega prevoza mora biti z zagotavljanjem dostopnosti vseh oblik javnega prevoza zagotovljena tudi ljudem z invalidnostmi.

Po informacijah, ki jih je Zagovornik pridobil v okviru priprave posebnega poročila Nedostopnost javnega medkrajevnega avtobusnega prevoza za senzorno ovirane, nevladne organizacije opozarjajo tudi na nujnost izboljšanja dostopnosti informacij na spletnih straneh in aplikacijah o voznih redih, cenikih ter drugih pomembnih informacijah o prevozu. Pri izboljšavah informacijskega sistema, ki nudi natančne in ažurne informacije, je treba zagotoviti tudi, da bodo te informacije dostopne v oblikah in na način, ustrezen za osebe, ki imajo lahko zaradi svojih osebnih okoliščin (npr. invalidnost, starost) težave pri dostopu ali uporabi informacij. Zahteve glede dostopnosti spletišč in mobilnih aplikacij sicer določa prvi odstavek 5. člena Zakona o dostopnosti spletišč in mobilnih aplikacij.

Zagovornik priporoča, da Vlada v predlogu ReNPVP24-29 pod točko 6.3. dodatno določi tudi prednostno nalogo »dostopnost vseh oblik javnega prevoza ter informacij o pomembnih podatkih o prevozih na spletnih straneh in aplikacijah tudi za osebe z invalidnostmi« ter opredeli ukrepe za zagotovitev uresničitve te prednostne naloge.

⁵ Dostopno na: <https://zagovornik.si/wp-content/uploads/2023/01/Priporocilo-Zagovornika-nacela-enakosti-glede-enake-dostopnosti-do-prevoza-v-zelezniskem-prometu-za-invalidne.pdf>

2.

Zagovornik Vladi Republike Slovenije priporoča, da v predlogu ReNPVP24-29 pri prednostnih sistemskih ukrepih »Raba digitalizacije v korist potrošnikov«, »Zagotavljanje varstva potrošnikov pri finančnih storitvah« določi tudi cilj dostopnosti informacij in komunikacij v ustreznih jezikih in pisavah, tako da bodo dostopne in razumljive tudi osebam, ki imajo lahko zaradi svojih osebnih okoliščin, kot so starost, invalidnost, jezik in zdravstveno stanje, težave pri dostopu ali uporabi informacijsko-komunikacijskih tehnologij. Ta cilj naj določi tudi v Načrtu za doseg ciljev. Dodatno naj določi tudi cilj, da naj vse tehnološke rešitve na področju varstva potrošnikov upoštevajo najvišje standarde zagotavljanja digitalne dostopnosti za ljudi, ki imajo lahko zaradi svojih osebnih okoliščin težave pri uporabi informacijsko-komunikacijskih tehnologij.

Med prednostnimi sistemskimi ukrepi politik varstva potrošnikov v obdobju 2024-2029 sta določena tudi raba digitalizacije v korist potrošnikov in zagotavljanje varstva potrošnikov pri finančnih storitvah. Raba digitalizacije v korist potrošnikov je predvidena pri javnih infrastrukturnih storitvah, kot so storitve javnega potniškega prometa, telekomunikacijske storitve in storitve za zagotavljanje oskrbe z električno energijo.

Na teh področjih je ključen vidik zagotavljanja koristi potrošnikov tudi dostopnost informacij in komunikacije. Vidik dostopnosti in razumljivosti je posebno pomemben za osebe, ki imajo zaradi svojih osebnih okoliščin, kot so starost, invalidnost, jezik in zdravstveno stanje, težave pri dostopu ali uporabi informacijsko-komunikacijskih tehnologij.

Nimajo vsi člani družbe – tudi zaradi svojih osebnih okoliščin – glede širjenja in sprejemanja informacij enakih potreb, izbir, izhodiščnih možnosti in pogojev. Zato je treba posvetiti posebno pozornost vprašanju, kako vsem, ne le formalno, ampak tudi dejansko, zagotoviti dostopne informacije in obveščenost v njim razumljivi obliki, jezikih in tehnologijah.

Nedostopnost informacij že sama zase pomeni diskriminacijo z vidika Zakona o varstvu pred diskriminacijo (ZVarD) in ZIMI. ZIMI v 14. členu določa: »Diskriminacija zaradi invalidnosti vključuje tudi onemogočanje sprotne in enakovrednega dostopa do informacij, namenjenih javnosti, brez dodatnih stroškov za invalida, upoštevajoč pri tem načelo primerne oziroma razumne prilagoditve v invalidom dostopnih oblikah zapisov, jezikov in tehnologij, ki ustrezajo različnim vrstam invalidnosti.«

Pri oblikovanju vseh tehnoloških rešitev na področju varstva potrošnikov je treba poskrbeti za dostopne in razumljive tehnološke rešitve, povezane z varstvom potrošnikov. Za zagotovitev enakovrednega dostopa do informacij je treba predvideti prilagoditve digitalne dostopnosti v obliki prilagojenih oblik zapisov, jezikov, tehnologij ipd.

Za določene skupine ljudi je treba zagotoviti tudi dostop do analognih načinov informiranja in komuniciranja. To so zlasti ljudje, ki nimajo dostopa do ustreznih informacijsko-komunikacijskih tehnologij ali pa teh ne morejo, ne znajo ali ne zmorejo uporabljati oziroma jim njihove osebne okoliščine onemogočajo učinkovito elektronsko komunikacijo. Ljudje s slabšim premoženjskim stanjem mnogokrat nimajo možnosti dostopa do naprav, prek katerih bi lahko nemoteno uporabljali digitalne storitve na področju varstva pravic potrošnikov (pametne telefone, tablice, računalnike). Prav tako imajo slabši dostop do digitalnih storitev starejši.⁶

⁶ Po podatkih Indeksa digitalnega gospodarstva in družbe (DESI) je v starostni skupini med 55 in 74 let digitalno pismenih nekoliko več kot tretjina ljudi (35 odstotkov). Podatki Statističnega urada Republike Slovenije (SURS) za leto 2021 kažejo, da slovensko prebivalstvo v digitalni pismenosti v primerljivih starostnih skupinah zaostaja za povprečjem EU. Manj kot petina (19 odstotkov) prebivalcev med 65. in 74. letom starosti je vsaj osnovno digitalno pismena, skoraj polovica (45 odstotkov) pa jih je brez digitalnih veščin.

Ker gre za več raznolikih ranljivih skupin, Zagovornik priporoča, da Vlada v predlogu ReNPVP24-29 opredeli ukrepe in aktivnosti za zagotovitev dostopnih in razumljivih informacij in komunikacij, povezanih z varstvom potrošnika. To namreč lahko vpliva na možnost uresničevanja pravic potrošnikov. Prav tako naj opredeli tudi cilj, da naj vse tehnološke rešitve na področju varstva potrošnikov upoštevajo najvišje standarde zagotavljanja digitalne dostopnosti.

Ta cilja naj določi tudi v Načrtu za doseg ciljev, in sicer pri prednostnem sistemskem ukrepu »Raba digitalizacije v korist potrošnikov« (6.3) v prednostnih nalogah 1, 3 in 4 ter pri prednostnem sistemskem ukrepu »Zagotavljanje varstva potrošnikov pri finančnih storitvah« (6.4), v prednostnih nalogah 1 in 2 oziroma ustrezni razširi prednostne naloge v Načrtu za doseg ciljev.