

*Др Миодраг Мићовић, редовни професор
Правног факултета Универзитета у Крагујевцу*

*УДК: 366.56:339.3
346.548
DOI: 10.46793/UPK20.003M*

ПРАВО КОРИСНИКА НА ПРИСТУПАЧНОСТ УСЛУГА*

Резиме

Право које је оспоравано, а данас привлачи посебну пажњу је право на задовољавање основних потреба. Од уопштене констатације, без конкретизације граница и садржине, дошло се до низа правила која су донета, а која показују да је ово право димензионално. Једна димензија је одређена правилима којима се дефинише право корисника на доступност одређених услуга, односно садржина тог права, а друга правилима којима се одређује право корисника на приступачност услуга, односно начин и средства која кориснику омогућавају приступ услузи. Поводом права на приступачност у основи се постављају три питања која су предмет анализе у чланку, и то: који је то оквир, субјективни и објективни, у чијим границама се реализује право на приступачност; који су то захтеви који морају да буду задовољени како би се остварила приступачност услуга; постоје ли корективни елементи који искључују, односно ограничавају примену захтева за приступачност и ако постоје, какво је њихово дејство у погледу обавезе пружалаца да осигурају приступачност одређених услуга.

***Кључне речи:** приступачност, услуга, корисник, захтев, доступност, право.*

1. Историјат и развој права корисника услуга

Осам основних права потрошача (корисника услуга) прокламовано је Резолуцијом Генералне скупштине ОУН 39/248 од 9. 4. 1985. године. Саобразно наведеном документу у Закону о заштити потрошача¹ прописано је да потрошачи имају право на: 1) задовољавање основних потреба - доступност најнужнијих роба и услуга, као што су храна, одећа, обућа и стамбени простор, здравствена заштита, образовање и хигијена; 2)

* Рад је настао као резултат научноистраживачког рада истраживача Правног факултета Универзитета у Крагујевцу, који финансира Министарство просвете, науке и технолошког развоја Републике Србије.

¹ Сл. гласник РС, бр. 62/14, 6/16 – др. закон и 44/18 – др. закон.

безбедност - заштита од робе и услуга које су опасне по живот, здравље, имовину или животну средину или робе чије је поседовање или употреба забрањена; 3) обавештеност - располагање тачним подацима који су неопходни за разуман избор понуђене робе и услуга; 4) избор - могућност избора између више роба и услуга по приступачним ценама и уз одговарајући квалитет; 5) учешће - заступљеност интереса потрошача у поступку доношења и спровођења политике заштите потрошача и могућност да преко удружења и савеза удружења за заштиту потрошача буде заступљен у поступку усвајања и спровођења политике заштите потрошача; б) правну заштиту - заштита права потрошача у законом предвиђеном поступку у случају повреде његовог права и накнада материјалне и нематеријалне штете коју му причини трговац; 7) едукацију - стицање основних знања и вештина неопходних за правилан и поуздан избор производа и услуга, као и знања о основним правима и дужностима потрошача и начину њиховог остваривања; 8) здраву и одрживу животну средину - живот и рад у средини која није штетна за здравље и добробит садашње и будућих генерација, правовремено и потпуно информисање о стању животне средине (чл. 2). У теорији је изнет став према коме наведена права представљају међународни стандардизовани скуп обавеза које имају продавци и други учесници према потрошачима.² Међутим, тешко да се може говорити о некаквим међународним и стандардизованим обавезама, односно правима. На основу прегледа прописа појединих држава о заштити потрошача може се уочити различит приступ правима од њиховог навођења па до регулисања.³ За право на безбедност, обавештеност, избор и учешће каже се да спадају у тзв. стара потрошачка права која је још давне 1962. године промовисао амерички председник Џон Ф. Кенеди, док је остала, у доцнијем развоју и ширењу права потрошача, придодала Међународна организација потрошача.⁴

Међу тзв. осталим правима посебну пажњу привлачи право на задовољавање основних потреба и то из два разлога. Прво, зато што је ово право у теорији оспоравано. Истицано је да је оно деклараторног карактера, да се не може заштити и остварити, због сиромаштва потрошача, у обиму којим се обезбеђује цивилизацијски минимум и људско достојанство.⁵ Нема

² Табороши, С., *Економско право*, Београд, 2006, стр. 332.

³ У Закону о заштити потрошача Републике Хрватске (Народне новине, бр. 41/14, 110/15, 14/19) наводи се да потрошачи имају: право на заштиту економских интереса, право на заштиту од опасности за живот, здравље и имовину, право на правну заштиту, право на информисање и образовање, право на удруживање у циљу заштите њихових интереса, право на представљање и учествовање у раду тела која решавају питања од интереса за њих - чл. 1.

⁴ Симоновић, Д., *Коментар Закона о заштити потрошача*, Београд, 2006, стр. 38.

⁵ Симоновић, Д., *нав. дело*, стр. 39; Серјевић, В., *Заштита економских интереса потрошача - хармонизација прописа са правом ЕУ*, Зборник радова ПФ у Нишу, бр.

сумње да је оваквим приступом право на задовољавање основних потреба погрешно и прешироко тумачено. Ово право не треба доводити у везу са сиромаштвом или богатством корисника. Оно не значи ништа друго до да је друштво дефинисало став, исказан у оквиру одређених прописа, да одређени производи и услуге морају да буду доступни свима, на читавој територији. Друго, зато што се од уопштене констатације, без конкретизације граница и садржине овог права, дошло до низа правила која су донета, а која показују да је ово право дводимензионално. Једна димензија је одређена правилима којима се дефинише право корисника на доступност услуга, односно садржина тог права, а друга правилима којима се одређује право корисника на приступачност услуга, односно начин и средства која кориснику омогућавају приступ услузи. На нормативно плану, прво су донета правила о доступности, а потом правила о приступачности услуга или другачије речено, прво су одређени производи и услуге, који су доступни, а потом су прецизирана средства која обезбеђују свима равноправан приступ наведеним производима и услугама.

На нивоу ЕУ свакако најзначајнији акт којим је регулисано право на доступност, као димензија права на задовољавање основних потреба, јесте Директива ЕУ 2018/1972 о Европском закону електронских комуникација,⁶ која садржи правила о доступности универзалних услуга.⁷

О универзалној услузи⁸ се говори ако је уведена обавеза⁹ пружања на читавој територији, независно од исплативости појединих активности. У Зеленој књизи из 2003. године, Европска комисија дефинише универзални сервис као низ захтева од општег интереса који омогућавају доступност одређених услуга по одређеном квалитету свим потрошачима и корисницима на територији државе чланице, независно од географског положаја и, у контексту посебних националних услова, по приступачној

XLIX/07, стр. 150; Бошковић, Д., *Заштита економских интереса и права потрошача у БиХ кроз закон и у пракси*, Зборник радова: Нова законска решења у области заштите потрошача, Крагујевац, 2009, стр. 123.

⁶ Сл. лист ЕУ, Л 321 од 17. 12. 2018. године.

⁷ Са доношењем Директиве 2018/1972 ставља се изван снаге Директива ЕУ 2002/22 о универзалној услузи (Сл. лист ЕУ, Л 108 од 24. априла 2002. године) и то почев од 21. децембра 2020. године.

⁸ О томе видети: Мићовић, М., *Универзални сервис као основно људско право*, Зборник радова: Услуге и услужна правила, Крагујевац, 2016, стр. 3.

⁹ Према чл. 86. Директиве 2018/1972, ако држава чланица утврди да се доступност услуге не може осигурати на државном подручју или различитим деловима националног подручја, она може прописати одговарајуће обвезе пружања универзалне услуге како би одговорила на све разумне захтеве крајњих корисника за приступ тим услугама на релевантним деловима државног подручја.

цени.¹⁰ Могућност приступа таквим сервисима третира се као основна друштвена потреба, као основно право које мора да буде доступно свима,¹¹ као предуслов за свеукупни развој друштва¹² и потпуну социјалну укљученост корисника у друштво.¹³ Према Директиви 2018/1972 појам универзалне услуге обухвата следећи минимални скуп услуга (одређен у Прилогу V): електронска пошта, претраживачи којима се омогућује потрага за свим врстама информација и њихово проналажење, основни интернетски алати за оспособљавање и образовање, новине или вести доступне на интернету, куповина или наручивање робе и услуга на интернету, тражење посла и алати за тражење посла, професионално умрежавање, интернетско банкарство, коришћење услугама е-управе, друштвени медији и тренутна размена порука, позиви и видеопозиви (државе могу на својим подручјима да учине доступним и друге услуге – чл. 92).¹⁴

С обзиром да за оператере постоји обавеза пружања универзалног сервиса (обавезу намеће, уз прописивање услова за пружање држава), а за кориснике право, важећим правилима се предвиђају одговарајући механизми којима се пружа заштита како операторима, као пружаоцима услуга, тако и корисницима услуга. Када се ради о операторима, предвиђена су два механизма заштите за случај да испуњење обавезе изазива превелика оптерећења и трошкове за оператере. Прво, приступ јавној комуникационој

¹⁰ Bourgoignie, T., Jovanić, T., Simpson, R., *Заштита потрошача, укључујући угрожене потрошаче, у области услуга од општег економског интереса*, www.google.rs/webhp?sourceid=chromeinstant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=ZA%C5%A0TITA%20POTRO%C5%A0A%C4%8CA%2C20UKLU%4%8CUJU%4%86I%20UGRO%C5%BDENE%20POTRO%C5%A0A%C4%8CE%2C%20U%20OBLASTI%20USLUGA%20OD%20OP%C5%A0TEG%20EKONOMSKOG%20INTERESA, стр. 5.

¹¹ То право мора да буде доступно свима под једнаким условима. Сходно томе у чл. 99. Директиве 2018/1972 се одређује да пружаоци електронских комуникационих услуга не смеју на крајње кориснике примењивати никакве различите захтеве или опште услове на приступ услугама, односно на коришћење услуга, из разлога повезаних с држављанством, боравиштем или местом пословног настана крајњег корисника, осим ако такво различито поступање није објективно оправдано (начело недискриминације).

¹² У том циљу, многе земље (Француска, Финска, Естонија или Грчка, која је у Устав унела одредбу према којој сва лица имају право да учествују у информационом друштву) су право на приступ Интернету експлицитно прогласиле за основно људско право. О томе: Стојичевић, Д., *Nec scire fas est omnia*, <http://www.sk.co.rs/2011/10/skin02.html>

¹³ Преамбула 212 Директиве.

¹⁴ До 21. децембра 2025. и сваких пет година након тога, Комисија ће преиспитивати опсег универзалне услуге, како би предложила промену опсега или његово поновно утврђивање. То преиспитивање ће се предузимати у контексту друштвеног, економског и технолошког развоја, при чему ће се узимати у обзир, између осталог, мобилност и брзина преноса података у контексту доминантних технологија које ће користити већина крајњих корисника (чл. 122. Директиве ЕУ 2018/1972).

мрежи на фиксној локацији оператер је дужан да обезбеди под условом да је захтев корисника разуман. Друго, када је због испуњења обавезе универзалног сервиса оператер изложен неправичном оптерећењу, државе чланице на захтев пружаоца услуге могу алтернативно или кумулативно учинити следеће: увести механизам којим се дотичном пружаоцу из јавних средстава надокнађују утврђени нето трошкови под транспарентним условима; поделити нето трошак обавезе пружања универзалне услуге међу пружаоцима електронских комуникационих мрежа и услуга чл. 90. Директиве ЕУ 2018/1972). Заштита права корисника услуга остварује се на различите начине, а пре свега уз помоћ правила о ценовно приступачној услузи (чл. 84. и 85. Директиве 2018/1972), о информисању (чл. 102. и 103. Директиве),¹⁵ о трајању и раскиду уговора (чл. 105. Директиве).

Када се ради о праву корисника на приступачност услуга уочљиво је да је развој овог права текао постепено доношењем посебних правила којима су, на пример, регулисане обавезе пружалаца услуга у сфери путничког превоза (уредбе бр. 261/2004, 1107/2006, 1371/2007, 1177/2010, 181/2011).¹⁶ Ипак, највећи значај за успостављање овог права има Конвенција УН о правима особа са инвалидитетом, која је ступила на снагу 3. маја 2008. године, а ми смо је ратификовали 2009. године када је усвојен Закон о потврђивању Конвенције о правима особа са инвалидитетом.¹⁷ Ступањем на снагу Конвенције настала је обавеза за државе потписнице да предузму одговарајуће мере како би се особама са инвалидитетом¹⁸ омогућио

¹⁵ Поводом информисања усвојена је Извршна уредба 2019/2243 (Сл. лист ЕУ, Л 336 од 30. 12. 2019. године) у којој је прописан модел резимеа уговора са информацијама (опис главних карактеристика услуге, брзина интернетске услуге, цена, трајање, обнова и раскид уговора, могућности за крајње кориснике са инвалидитетом) и начином њиховог предочавања (резиме мора да буде лако читљив, разумљив, упоредив, дужине до једне стране А4 формата; фонт најмање 10, писано обичним језиком, уз избегавање техничких израза) кориснику услуга пре него што се обавезе уговором.

¹⁶ Тако, у Уредби ЕУ 1371/2007 о правима и обавезама путника у железничком промету (Сл. лист ЕУ, Л 315 од 23. 10. 2007) одређено је да путничке услуге у железничком превозу могу да користе сви под једнаким условима. Ради остварења тог циља истакнуто је да особама са посебним потребама и смањеном покретљивошћу не могу да се зарачунавају посебне накнаде за куповину или резервацију карата, да им треба омогућити куповину карата у возу, пружити бесплатну помоћ приликом уласка и изласка из воза, омогућити информисање уз помоћ звучних и визуелних система, пружити информације о доступности железничких услуга, о условима за приступ железничким возилима и опреми у њима (чл. 19 – 24).

¹⁷ Сл. гласник РС – Међународни уговори, бр. 42/09 (у даљем тексту: Закон о потврђивању Конвенције).

¹⁸ Особе са инвалидитетом су оне које имају дугорочна физичка, ментална, интелектуална или чулна оштећења која у интеракцији са разним препрекама могу ометати њихово пуно и ефикасно учешће у друштву на једнакој основи са другима (чл. 1. Закона о потврђивању о потврђивању Конвенције).

приступ,¹⁹ равноправно са другима, физичком окружењу, превозу, информацијама и комуникацијама. У циљу отклањања ризика да се тим поводом усваје разнолика решења на националном нивоу, отклањања препрека за слободно кретање на тржишту ЕУ производа и услуга који су усклађени са захтевима за приступачност, у ЕУ је усвојена Директива 2019/882 о захтевима за приступачност производа и услуга.²⁰ Осим инвалида,²¹ корист од наведене Директиве имаће и друге особе са „смањеном функционалном способношћу“, као што су старије особе. Узимајући у обзир старење, сматра се да у Европи има приближно 120 милиона особа са хендикепом или ограниченим потенцијалима²² чије учешће у друштвеном и економском животу треба побољшати, а то је могуће постићи стварањем окружења са приступачним производима и услугама.²³

Поводом права на приступачност у основи се постављају три питања о којима ће бити речи у овом чланку: који је то оквир, субјективни и објективни, у чијим границама се реализује право на приступачност; који су то захтеви који морају да буду задовољени како би се остварила приступачност услуга; постоји ли корективни елемент који искључује примену захтева за приступачност и ако постоји, када се примењује.

¹⁹ Приступачност би требало постићи системским уклањањем и спречавањем препрека, по могућности приступом универзалног дизајна или „дизајна за све“, који помаже да се особа са инвалидитетом осигура приступ на равноправној основи са осталима. Према Конвенцији УН о правима особа с инвалидитетом тај приступ означава обликовање производа, окружења, програма и услуга на начин да их могу користити сви људи у највећој могућој мери, без потребе прилагођавања или посебног обликовања. У складу с Конвенцијом УН о правима особа с инвалидитетом, универзални дизајн не искључује помоћна средства за одређене групе особа с инвалидитетом (нпр. нископодни аутобус с рампом) у оним случајевима када је то потребно (чл. 2. ст. 1. тач. 5. и 6. Закона о потврђивању Конвенције).

²⁰ Сл. лист ЕУ, Л 151 од 7. јуна 2019. године (у даљем тексту Директива).

²¹ У Европи има 80 милиона инвалида, што значи да свака шеста особа има неки хендикеп. О томе: <https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/lunion-europeenne-droits-des-personnes-handicapees-et-accessibilite>; <http://virginieroziere.eu/exigences-en-matiere-daccessibilite-applicables-aux-produits-et-services/>

²² Видети: *Proposition de directive relative au rapprochement des dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres en ce qui concerne les exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services*, <https://www.senat.fr/ue/pac/EUR000001850.html>

²³ С обзиром на снажну повезаност између инвалидности и старења, приступачност је кључни услов како би старије особе могле остати активне и живети самостално (Предлог Директиве о захтевима за приступачност производа и услуга, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/HTML/?uri=CELEX:52015PC0615&from=EN>)

2. Субјективни и објективни оквир за примену правила о праву на приступачност

Правила о праву на приступачност примењују се у односима који се успостављају између пружалаца услуга (физичко или правно лице које пружа или нуди пружање услуге), који имају статус привредних субјеката, и потрошача (физичко лице које је корисник одређене услуге у сврхе које нису повезане с њеном трговачком, пословном, предузетничком или професионалном дјелатношћу – чл. 3. ст. 1. тач. 22. Директиве).

Када се ради о пружаоцима услуга, правилима која су донета у ЕУ одређење да су то лица која имају статус привредних субјеката се, с једне стране, шири, а, с другу стране, сужава. Према директивама ЕУ 2014/24²⁴ и 2014/25,²⁵ које су обухваћене Директивом (чл. 24), у погледу задовољавања обавезних захтева за приступачност,²⁶ одређено је да појам привредног субјекта обухвата физичка или правна лица или јавно тело или скуп тих лица и/или тела, укључујући свако привремено удружење, које на тржишту нуди извођење радова и/или посла, набавку робе или пружање услуга (чл. 2. ст. 1. тач. 10. Директиве о јавној набавци).²⁷ Дакле, у наведеним директивама појам привредног субјекта је проширен и на јавно тело (успоставља се ради задовољавања потреба у општем интересу, већим делом је финансирано од стране државе, регионалног, локалног или другог јавноправног тела), односно наручиоца. Обрнуто, Директива сужава појам привредног субјекта тако што микропредузећа,²⁸ на која отпада 93% од укупног броја привредних субјеката,²⁹ изузима од обавезе испуњавања

²⁴ Директива ЕУ 2014/24 о јавној набавци и о стављању изван снаге Директиве ЕУ 2004/18 (Сл. лист ЕУ, Л 94 од 28. 3. 2014).

²⁵ Директива ЕУ 2014/25 о набавци субјеката који делују у сектору водне привреде, енергетике, превоза и сектору поштанских услуга и стављању изван снаге Директиве ЕУ 2004/17 (Сл. лист ЕУ, Л 94 од 28. 3. 2014).

²⁶ У Директиви 2014/14 (чл. 42) и Директиви 2014/25 (чл. 60) је одређено да се за све набавке које намеравају користити физичке особе, без обзира јесу ли намењене широј јавности или особљу наручиоца, при изради техничких спецификација, осим у ваљано оправданим случајевима, узимају у обзир критеријуми доступности особама с инвалидитетом или се спецификације осмишљавају на начелу доступности за све кориснике (универзални дизајн или дизајн за све). У Директиви је одређено да захтеви за приступачност услуга, одређени у Прилогу I, чине обавезне захтеве у смислу наведених чл. 42. и 60.

²⁷ У Директиви 2014/25 привредни субјект се одређује нешто другачије: то је физичко или правно лице или наручилац или скуп тих особа и/или субјеката,..... (чл. 2. ст. 1. тач. 6).

²⁸ То је предузеће које запошљава мање од 10 лица и које има годишњи промет који не прелази 2 милиона евра (чл. 3. ст. 1. тач. 23).

²⁹ *Les micro-entreprises échappent à la mise aux normes*, <http://virginieroziere.eu/exigences-en-matiere-daccessibilite-applicables-aux-produits-et-services/>

захтева за приступачност (чл. 4. ст. 5). Разлог томе је што микропредузећа имају ограничене људске ресурсе и приходе. Наметањем обавезе усклађивања са захтевима за приступачност значило би да морају да у том циљу ангажују значајан део својих ресурса и сnose несразмерне трошкове.³⁰

Објективни оквир за примену правила о праву на приступачност прецизиран је у чл. 2. ст. 2 - 4. Директиве и то тако што је одређено да се Директива примењује на следеће услуге које се пружају потрошачима након 28. јуна 2025.:

а) електронске комуникационе услуге осим услуга преноса које се употребљавају за пружање услуга комуникације између техничких уређаја;

б) услуге којима се омогућује приступ аудиовизуелним медијским услугама;

в) следеће елементе авионских, аутобуских и железничких услуга путничког превоза, услуге путничког превоза воденим путевима, осим услуга градског, приградског и регионалног превоза за које се примењују само елементи из тачке V:

I интернетске странице;

II услуге на мобилним уређајима укључујући апликације;

III електронске карте и услуге електронског издавања карата;

IV пружање информација о превозним услугама, укључујући и информације о путовањима у стварном времену;

V интерактивне самоуслужне терминале који се налазе на подручју Уније, осим оних који су уграђени као саставни делови возила, авиона, бродова и железничких возила, који се употребљавају за пружање било којег дела таквих услуга путничког превоза.

г) потрошачке банкарске услуге;

д) е-књиге и наменску програмску опрему;

ђ) услуге е-трговине.

Директива се примењује и на одговор у комуникацији³¹ према хитним службама³² на јединствени европски број за хитне службе „112”.³³

³⁰ Преамбула бр. 70 Директиве.

³¹ Појам комуникације с хитним службама требао би да обухвати све интерперсоналне комуникацијске услуге којима се омогућује приступ тим службама (Преамбула 20 Директиве 2018/1972).

³² Хитна служба значи служба која пружа тренутну и брзу помоћ у ситуацијама у којима нарочито постоји директна опасност по живот и од телесних повреда, за појединца или јавно здравље или сигурност, за приватну или јавну имовину или за животну средину (чл. 2. ст. 1. тач. 39. Директиве 2018/1972).

³³ Требало би да се предузму посебне мере како би се осигурало да су хитне службе, укључујући и јединствени европски број за хитне случајеве „112”, једнако доступне крајњим корисницима с инвалидитетом, посебно глувим крајњим корисницима и крајњим корисницима с оштећењем слуха, с потешкоћама у говору, као и глувослепим крајњим корисницима. Наведено би могло укључивати посебне терминалне уређаје за

Директива се не примењује на следећи садржај интернетских страница и мобилних апликација:

- а) претходно снимљене временске медије објављене пре 28. јуна 2025.;
- б) уредске формате датотека објављене пре 28. јуна 2025.;
- в) интернетске карте и интернетске услуге картирања, ако се кључне информације пружају на приступачан дигиталан начин за карте намењене употреби током навигације;
- г) садржај трећих страна који није финансирао нити развио дотични привредни субјект нити је он под његовом контролом;
- д) садржај интернетских страница и мобилних апликација који је квалификован као архива, што значи да обухвата само садржај који се не ажурира нити уређује након 28. јуна 2025.

3. Захтеви за приступачност и обавезе пружалаца услуга

Све услуге које су обухваћене Директивом, осим градског и приградског превоза те услуга регионалног превоза,³⁴ морају бити усклађене са захтевима за приступачност, који су утврђени у Прилогу I Директиве (чл. 4. ст. 3). Разликују се општи захтеви, који се односе на све услуге (Прилог I, одељак III) и додатни захтеви, који се односе на поједине услуге (Прилог I, одељак IV).

Општи захтеви, који треба да допринесу повећању предвидљиве употребљивости услуга за особе са инвалидитетом, односе се на:

- а) осигурање приступачности производа који се употребљавају при пружању услуга;
- б) пружање информација о деловању услуге и, у случају када се при пружању услуге употребљавају производи, њене везе с тим производима као и информација о њиховим својствима у погледу приступачности и о њиховој интероперабилности с помоћним уређајима и опремом:

крајње кориснике с инвалидитетом када други начини комуникације нису прикладни за њих (Преамбула 288 Директиве 2018/1972).

³⁴ Директивом ЕУ 2016/2102 о приступачности интернетских страница и мобилних апликација тела јавног сектора (Сл. лист ЕУ, Л 327 од 2.12.2016) већ су утврђене обавезе тела јавног сектора која пружају услуге превоза, укључујући услуге градског и приградског превоза те услуге регионалног превоза, да своје интернетске странице учине приступачнима. Осим тога, овом Директивом обухваћене су обавезе за осигурање приступачности интернетских страница на којима се нуде услуге е-трговине. Будући да ова Директива садржи обавезе за велику већину приватних пружалаца услуга превоза да при продаји карата преко интернета, своје интернетске странице учине приступачнима, у Директиви 2019/882 није потребно увести додатне захтеве за интернетске странице пружалаца услуга градског и приградског превоза те пружалаца услуга регионалног превоза (Преамбула 35 Директиве).

I стављањем на располагање информација путем више од једног видљивог канала;

II представљањем информација на разумљив начин;

III представљањем информација тако да их корисници могу опазити;

IV стављањем садржаја информација на располагање у текстуелном облику који се може употребити за стварање алтернативних помоћних формата које корисници приказују на различите начине и путем више од једног видљивог канала;

V представљањем фонтовима у одговарајућој величини и облику којима се у обзир узимају предвидљиви услови употребе и у довољном контрасту као и уз прилагодљив размак између слова, линија и ставова;

VI допуњавањем било којег садржаја који није текстуалан алтернативним приказом тог садржаја; и

VII пружањем електронских информација потребних у доследном и примереном пружању услуге на начин да се учине уочљивим, операбилним, разумљивим и стабилним;

в) доследно и прикладно осигурање приступачности интернетских страница, укључујући повезане апликације на интернету, и услуга на мобилним уређајима, укључујући мобилне апликације, на начин да се учине уочљивим, операбилним, разумљивим и стабилним;

г) ако су расположиве, услуге подршке (службе за помоћ корисницима, позивни центри, техничка подршка, услуге посредовања и услуге оспособљавања) којима се приступачним начинима комуникације пружају информације о приступачности производа и његовој компатибилности с помоћним технологијама.

Поводом пружања појединих услуга постављају се додатни захтеви за приступачност и то када се ради о:

а) електронским³⁵ комуникационим услугама:

- осигурање могућности за текстуелну комуникацију у стварном времену уз гласовну комуникацију;

³⁵ Поводом електронске приступачности разликују се три облика које треба задовољити како би приступачност била остварена у пуној мери (ситуацијска приступачност – огледа се у остваривању услова приступачности интернет страница при употреби мобилних технологија, као што су мобилни телефони или *iPad*, у разним ситуацијама у којима се могу наћи сви корисници интернет страница; социо-културна приступачност – одређује правила задовољења етничких, културних и родних посебности употребе интернетских страница; функционална приступачност – одређује услове које је потребно задовољити како би особа с инвалидитетом, старија особа или особа која је повремено или тренутно онемогућена услед здравствених разлога, могла несметано користити мрежне странице. О овоме: *Смернице за е-приступачност*, <https://www.google.com/search?q=pristupa%C4%8Dnost+usluga&coq=pristu&aqs=chrome.0.69i59l2j69i57j0l5.2856j1j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

- осигурање могућности целокупног разговора ако је уз гласовну комуникацију омогућена и комуникација путем видеа;

- осигурање тога да је комуникација према хитним службама у којој се употребљавају глас и текст (укључујући текстуалну комуникацију у стварном времену) синхронизирана те да је синхронизиран и видеозапис, ако се нуди, на начин да чини целовит разговор и да се преноси путем пружалаца електронских комуникационих услуга најпримеренијем ПСАП-у.³⁶

б) услугама којима се омогућује приступ аудиовизуалним медијским услугама:

- осигурање електронских програмских водича (ЕПВ-ови) који су уочљиви, операбилни, разумљиви и стабилни те који пружају информације о томе да ли је приступачност омогућена;

- осигурање тога да елементи приступачности (услуге приступа) аудиовизуелних медијских услуга као што су титлови за глуве и наглуве, звучни опис, изговорени титлови и тумачење на знаковни језик у потпуности буду пренесени с одговарајућим квалитетом за веран приказ и синхронизирани са звуком и видеом те да кориснику притом омогућују контролу над својим приказом и употребом.

в) авионским, аутобуским и железничким услугама путничког превоза те услугама путничког превоза воденим путевима, осим услуга градског и приградског превоза те услуга регионалног превоза:

- осигурање пружања информација о приступачности возила, околне инфраструктуре и о помоћи за особе с инвалидитетом;

- осигурање пружања информација о паметном издавању карата (електронске резервације, резервација карата итд.), информација о путовању у стварном времену (возни ред, информације о прекидима у промету, услуге повезивања, наставак путовања другим врстама превоза итд.) и додатних услужних информација (нпр. о особљу на постајама, лифтовима који не функционишу или привремено недоступним услугама).

г) услугама градског, приградског и регионалног превоза: осигурање приступачности самопослужних терминала који се употребљавају при пружању услуге.

д) потрошачким банкарским услугама:

- пружање метода за идентификацију, електронских потписа, сигурних елемената и услуга за плаћање који су уочљиви, операбилни, разумљиви и стабилни;

³⁶ Приступна тачка сигурносног позива или „ПСАП“ значи физичка локација на којој се најпре прима комуникација према хитним службама, у надлежности тела јавне власти или приватне организације коју признаје држава чланица (чл. 2. ст. 1. тач. 36. Директиве ЕУ 2018/1972).

- осигурање тога да су информације разумљиве и да не премашују ниво сложености Б2 (виши средњи степен) Заједничког европског референтног оквира за језике Већа Европе.

ђ) е-књигама:

- ако е-књига осим текста садржи и звучни садржај, осигуравање тога да се у е-књизи пружа синхронизирани текст и звук;

- осигурање тога да се дигиталним датотекама е-књиге не спречава исправно функционисање помоћне технологије;

- осигурање приступа садржају, навигацији по садржају и приказу датотека, укључујући динамички приказ, пружање структуре, флексибилности и могућности избора приказа садржаја;

- омогућавање алтернативних приказа садржаја и његове интероперабилности уз различите помоћне технологије на начин који је уочљив, разумљив, операбилан и стабилан;

- осигурање тога да се могу лако пронаћи пружањем информација о њиховим елементима приступачности путем метаподатака;

- осигурање тога да се мерама у вези с управљањем дигиталним правима не блокирају елементи приступачности.

е) услугама е-трговине:

- пружање информација о приступачности производа и услуга који се продају када те информације доставља одговорни привредни субјекат;

- осигурање приступачности функционалности за идентификацију, сигурност и плаћање када је она део услуге уместо производа на начин да се учини уочљивом, операбилном, разумљивом и стабилном;

- пружање метода за идентификацију, електронских потписа, услуга за плаћање који су уочљиви, операбилни, разумљиви и стабилни.

Осим општих и додатних захтева за приступачност у Директиви су дефинисани и критеријуми за функционалну ефикасност, који су повезани са начином коришћења услуга. Критеријуми не служе као општа алтернатива захтевима за приступачност из Директиве. Они се примењују ако доприносе већој приступачности услуга при предвидљивој употреби за особе са инвалидитетом у околностима када се захтеви за приступачност из Директиве не односе на једну или више посебних функција или обележја услуга.³⁷ Тако, у Прилогу I, одељак VII је одређено да: ако услуга омогућује визуелни начин управљања, мора омогућити барем један начин управљања који не захтева вид или опажање боје; ако услуга омогућује слушни начин управљања, мора омогућити барем један начин управљања који не захтева слух; ако услуга од корисника изискује говорни унос, мора омогућити барем један начин управљања који од њих не захтева говорни унос; ако услуга изискује ручно управљање, мора омогућивати барем један начин управљања који омогућује да се корисници користе производом путем алтернативних

³⁷ Преамбула 24 Директиве.

начина управљања који не изискују fine моторичке покрете и руковање, снагу у рукама нити истодобно управљање путем више од једне наредбе истовремено.

На крају, у Директиви (Прилог III) су дефинисани и захтеви у погледу приступачности простора који се користи за пружање услуга како би се олакшало слободно кретање повезаних услуга и особа са инвалидитетом и то тако што је одређено да приступачност у свим подручјима намењеним јавном приступу мора укључивати следеће аспекте: употребу повезаних спољних простора и објеката; приступе зградама; употребу улаза; употребу хоризонталне комуникације; употребу вертикалне комуникације; употребу просторија за јавне намене; употребу опреме и садржаја за пружање услуга; употребу WC-а и санитарне опреме; употребу излаза, евакуационих путева и планова за хитне случајеве; комуницирање и оријентацију уз коришћење више од једног чула; употребу садржаја и зграда за њихову предвидиву намену; заштиту од ризика из средине у затвореним и отвореним просторима.

Пружаоци услуга су дужни да осигурају усклађеност свог дизајна³⁸ и пружања услуга са захтевима за приступачност. У том циљу они припремају потребне информације и објашњавају начин на који се услугама испуњавају применљиви захтеви за приступачност. Пружаоци услуга те информације морају чувати током целог раздобља пружања услуге (чл. 13. ст. 1. и 2. Директиве).³⁹ Надлежна тела врше проверу усклађености са захтевима из

³⁸ Код креирања предмета и услуга треба водити рачуна да су приступачни свим категоријама грађана, и то узимајући у обзир: – поштовање различитости корисника, нико се не би требао осећати маргинализованим; – сигурност, што значи да су сви елементи који чине део окружења морају бити дизајнирани на начин да су сигурни за употребу; – не сме представљати здравствени ризик или узроковати проблеме за оне који пате од одређених болести или алергија; – функционалност, значи да би требао бити осмишљен на начин да се може обављати функција за коју је намењен без икаквих проблема или потешкоћа; – разумљивост, сви корисници би требали бити у могућности да се оријентишу без потешкоћа у одређеном простору, нпр. коришћење икона које су заједничке за различите земље, избегавати употребу речи или кратица које могу бити збуњујуће; – одрживост, избегавати злоупотребу природних ресурса у циљу очувања животне средине. О томе: *Smjernica o provedbi članka 9. Konvencije ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom, ministarstvo rada i mirovinskog sustava, Zagreb, 2016*, <http://www.esf.hr/wordpress/wp-content/uploads/2015/02/Smjernica-o-primjeni-%C4%8Dlanka-9.-Konvencije-UN-a-o-pravima-osoba-s-invaliditetom.pdf>

³⁹ Пружалац услуга у општим условима или сличном документу наводи информације којима се процењује како се услугом испуњавају захтеви за приступачност из чл. 4. Директиве. Информацијама се одређују применљиви захтеви и њима се у мери у којој је то релевантно за оцењивање обухватају дизајн и пружање услуге. Осим захтева о информацијама за потрошаче из Директиве 2011/83/, ако је применљиво информације морају садржавати барем следеће елементе: општи опис услуге у приступачном облику;

Директиве, као и да ли су одступања оправдана, уз могућност да узму учешће пред надлежним судовима или управним телима ради осигурања усклађености (чл. 23. и 29. Директиве).

4. Корективни елементи који искључују примену захтева за приступачност

Захтеви за приступачност примењују се само у мери у којој приступачност:

а) не захтева знатне промене услуге због којих се из темеља мења основна природа услуге; б) не узрокује наметање несразмерног оптерећења дотичним привредним субјектима⁴⁰ (чл. 14. ст. 1. Директиве). Наведеним корективним елементима постављају се разумне границе у оквиру којих су промене и оптерећења прихватљиви (прихватљиви су уколико се ради о разумном прилагођавању)⁴¹ ради постизања циља да све особе равноправно могу да користе одређене услуге.

Привредни субјекти спроводе процену да ли би се усклађеношћу са захтевима за приступачност увела знатна измена или би, на темељу одговарајућих критеријума одређених у Прилогу VI,⁴² настало

описе и објашњења нужне за разумевање пружања услуге; описе начина на који се услугом испуњавају релевантни захтеви за приступачност (Прилог V Директиве).

⁴⁰ Начело сразмерности, којим се постављају границе до којих се могу оснажити захтеви за приступачност, представља опште начело, правно средство за којим се посеже приликом разматрања различитих правних питања. О томе: Ђерђа, Д., *Начело разјерности у доношењу управних одлука*, Зборник Правног факултета Ријека, бр. 1/16, стр. 175 - 200; Поповски, А., *Улога начела разјерности у ограничавању темељних господарских слобода унутрашњег тржишта*, Зборник радова: Савремени правни промет и услуге, Крагујевац, 2018, стр. 65 – 98.

⁴¹ Разумно прилагођавање означава неопходно и адекватно модификовање и усклађивање којим се не намеће несразмерно, односно непотребно оптерећење, тамо где је то у конкретном случају потребно, како би се обезбедило да особе са инвалидитетом уживају, односно остварују равноправно са другима сва људска права и основне слободе (чл. 2. ст.1. тач. 4. Закона о потврђивању Конвенције).

⁴² Критерији за спровођење и документовање процене:

1. Однос нето трошкова господарских субјеката за постизање усклађености са захтевима за приступачност и њихових укупних трошкова (оперативних и капиталних издатака) за производњу, дистрибуцију или увоз производа или пружање услуге. Елементи које треба примењивати за процену нето трошкова за постизање усклађености са захтевима за приступачност: а) критеријуми који се односе на једнократне организационе трошкове које треба узети у обзир у процени (трошкови повезани с додатним особљем са стручним знањем о приступачности; трошкови повезани с оспособљавањем особља и стецањем компетенција у подручју приступачности; трошкови развоја новог поступка за укључивање приступачности у развој производа или пружање услуге; трошкови повезани с развојем смерница о

несразмерно оптерећење. Они документују процену и чувају све релевантне резултате у раздобљу од пет година рачунато од последњег пута пружања услуга. На захтев тела надлежних за проверу усклађености услуга,⁴³ привредни субјекти надлежним телима достављају примерак процене (чл. 14. ст. 2. и 3. Директиве). Ако се за одређену услугу позивају на корективне елементе, они имају обавезу да о томе пошаљу информацију релевантним телима надлежним за проверу усклађености услуга (чл. 14. ст. 8. Директиве).

Ако усклађеност са захтевима за приступачност изазива несразмерно оптерећење за привредне субјекте, од њих се може тражити да испуне захтеве у мери у којој за њих неће да настане несразмерно оптерећење. При процени мере у којој се захтеви за приступачност не могу испунити, јер би се њима узроковало несразмерно оптерећење, могу се узети у обзир

приступачности; једнократни трошкови за разумевање законодавства о приступачности; б) критеријуми који се односе на континуиране трошкове производње и развоја које треба узети у обзир у процени (трошкови који се односе на осмишљавање обележја приступачности производа или услуге; трошкови настали у поступцима производње; трошкови повезани с тестирањем производа или услуге с обзиром на приступачност; трошкови повезани са састављањем документације).

2. Процењени трошкови и користи за привредне субјекте, између осталог у односу на поступке производње и улагања у производњу, у односу на процењену корист за особе с инвалидитетом, узимајући у обзир количину и учесталост употребе одређеног производа или услуге.

3. Однос нето трошкова за постизање усклађености са захтевима за приступачност и нето промета привредног субјекта. Елементи које треба примењивати за процену нето трошкова за постизање усклађености са захтевима за приступачност: а) критеријуми који се односе на једнократне организационе трошкове које треба узети у обзир у процени (трошкови повезани с додатним особљем са стручним знањем о приступачности; трошкови повезани с оспособљавањем особља и стицањем компетенција у подручју приступачности; трошкови развоја новог поступка за укључивање приступачности у развој производа или пружање услуге; трошкови повезани с развојем смерница о приступачности; једнократни трошкови за разумевање законодавства о приступачности); б) критеријуми који се односе на континуиране трошкове производње и развоја које треба узети у обзир у процени (трошкови који се односе на осмишљавање обележја приступачности производа или услуге; трошкови настали у поступцима производње; трошкови повезани с тестирањем производа или услуге с обзиром на приступачност; трошкови повезани са састављањем документације).

⁴³ Приликом спровођења поступка провере усклађености услуга надлежна тела требала би проверити оцењивања усклађености, укључујући је ли релевантно оцењивање темељне промене или несразмерног оптерећења спроведено исправно. Та би тела своје дужности требала извршавати и у сарадњи с особама са инвалидитетом те организацијама које представљају особе с инвалидитетом и њихове интересе (Преамбула 80 Директиве).

само легитимни разлози пружаоца услуге. Недостатак приоритета, времена или знања не би се смео сматрати легитимним разлогом.⁴⁴

5. Закључак

Међу правима која су у оквиру ОУН прокламована још давне 1985. године посебну пажњу привлачи право на задовољавање основних потреба. Ради се о праву које је дуго оспоравано, уз навођење да је деклараторног карактера, да би му у последње време била посвећена посебна пажња доношењем низа правила којима је најпре регулисана доступност (садржина права), а потом приступачност права, односно, када се говори о услугама, начин и средства која кориснику омогућавају приступ одређеним услугама.

Све услуге које су обухваћене Директивом ЕУ 2019/882, морају да буду усклађене са захтевима за приступачност. Захтеви за приступачност примењују се само у мери у којој приступачност: не захтева знатне промене услуге због којих се из темеља мења основна природа услуге; не узрокује наметање несразмерног оптерећења дотичним привредним субјектима. Наведеним корективним елементима постављају се разумне границе у оквиру којих су промене и оптерећења прихватљиви (прихватљиви су уколико се ради о разумном прилагођавању) ради постизања циља да све особе равноправно могу да користе одређене услуге.

*Miodrag Mićović, Ph.D., Full-time Professor
Faculty of Law, University of Kragujevac*

USER'S RIGHT TO SERVICE ACCESSIBILITY

Summary

The once challenged right which nowadays attracts special attention is the right to satisfaction of basic needs. This right, which initially did not have specific scope and content, gradually developed by adoption of series of rules. These rules demonstrate its two-dimensional character. On the one side, the scope of this general right is defined by rules governing consumers' right to availability of certain services and its content. On the other side, general consumer's right to satisfaction of basic

⁴⁴ Преамбула 66 Директиве.

needs is concretized by the rules governing consumers' right to service accessibility, i.e., the manner and mechanisms that facilitate access to services. With regard to the right to service accessibility, author raises and analyzes three questions, particularly: what is the framework, subjective and objective, within which the right to service accessibility is realized; what are the requirements that have to be fulfilled in order to ensure service accessibility; are there corrective elements which exclude or limit the service accessibility requirements and, if so, what is their effect in terms of the service provider's duty to ensure accessibility of certain services.

Key words: *accessibility, service, user, requirement, availability, right.*

Литература

- Bourgoignie, T., Jovanić, T., Simpson, R., *Заштита потрошача, укључујући угрожене потрошаче, у области услуга од општег економског интереса*, www.google.rs/webhp?sourceid=chromeinstant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=ZA%20C5%A0TITA%20POTRO%20C5%A0A%20C4%8CA%20C2%20UKLJU%20C4%8CUJU%20C4%86I%20UGRO%20C5%BDENE%20POTRO%20C5%A0A%20C4%8CE%20C2%20U%20OBLASTI%20USLUGA%20OD%20OP%20C5%A0TEG%20EKONOMSKOG%20INTERESA
- Бошковић, Д., *Заштита економских интереса и права потрошача у БиХ кроз закон и у пракси*, Зборник радова: Нова законска решења у области заштите потрошача, Крагујевац, 2009.
- Ђерђа, Д., *Начело размјерности у доношењу управних одлука*, Зборник Правног факултета Ријека, бр. 1/16.
- Мићковић, М., *Универзални сервис као основно људско право*, Зборник радова: Услуге и услужна правила, Крагујевац, 2016
- Срђевић, В., *Заштита економских интереса потрошача - хармонизација прописа са правом ЕУ*, Зборник радова ПФ у Нишу, бр. XLIX/07.
- Симоновић, Д., *Коментар Закона о заштити потрошача*, Београд, 2006.
- Стојичевић, Д., *Nec scire fas est omnia*, <http://www.sk.co.rs/2011/10/skin02.html>
- Поповски, А., *Улога начела размјерности у ограничавању темељних господарских слобода унутрашњег тржишта*, Зборник радова: Савремени правни промет и услуге, Крагујевац, 2018.
- Табороши, С., *Економско право*, Београд, 2006.
- Les micro-entreprises échappent à la mise aux normes*, <http://virginieroziere.eu/exigences-en-matiere-daccessibilite-applicables-aux-produits-et-services/>
- Proposition de directive relative au rapprochement des dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres en ce qui concerne les exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services*, <https://www.senat.fr/ue/pac/EUR000001850.html>
- Смјерница о provedби чланка 9. Конвенције уједињених народа о правима особа с инвалидитетом, министарство рада и мировинског сустава*, Загреб, 2016,

<http://www.esf.hr/wordpress/wp-content/uploads/2015/02/Smjernica-o-primjeni-%C4%8Clanka-9.-Konvencije-UN-a-o-pravima-osoba-s-invaliditetom.pdf>

Смернице за е-приступачност, <https://www.google.com/search?q=pristupa%C4%8Dnost+usluga&oq=pristu&aqs=chrome.0.69i5912j69i57j015.2856j1j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

<https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/lunion-europeenne-droits-des-personnes-handicapees-et-accessibilite>

<https://www.google.com/search?q=pristupa%C4%8Dnost+usluga&oq=pristu&aqs=chrome.0.69i5912j69i57j015.2856j1j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>