

Nový zákon o přístupnosti: Co vám přináší a na co máte právo

Od 28. června 2025 vstoupí v účinnost nový **Zákon o požadavcích na přístupnost některých výrobků a služeb (č. 424/2023 Sb.)**, který má zjednodušit život osobám se zdravotním postižením. Vychází z evropské směrnice a jeho cílem je zajistit, aby důležité výrobky a služby byly přístupné všem – včetně těch, kteří mají zdravotní omezení.

Koho se zákon týká?

Zákon se týká **výrobců a poskytovatelů služeb**, ale **nejmenší podnikatelé** (tzv. mikropodniky do 10 zaměstnanců) jsou z většiny povinností vyňati.

Co má zákon zpřístupnit?

Zákon se vztahuje na:

- E-shopy a webové stránky
- Počítače, chytré telefony a operační systémy
- Bankomaty, platební terminály, vyvolávací zařízení pro výdej lístku na poště či úřadě
- Televizory a služby spojené s vysíláním
- Telefonní a internetové služby
- Služby spojené s dopravou (meziměstský vlak a autobus, loď, letadlo) – ale zákon mluví pouze o webových stránkách dopravců, jejich mobilních aplikacích, elektronické jízdenky a služby pro jejich elektronický nákup a o samoobslužných terminálech (např. pro nákup lístků nebo samoodbavení do letadla)
- Finanční služby (např. online bankovníctví)
- E-knihy a jejich čtečky

Na co máte jako uživatelé právo?

1. Přístupné informace a ovládání

Výrobky i služby musí být navrženy tak, aby je mohly využívat či ovládat a používat i osoby se zdravotním postižením, např. i s pomocí asistivních technologií. To může spočívat např. v může spočívat v přidání titulek k videím, popisech zvuku, zajištění kompatibility s čtečkami obrazovky, ovládání klávesnicí, přidání alternativních textů k obrázkům. Vše musí být dostatečně čitelné, kontrastní a přehledné.

2. Přístupné smlouvy a komunikace

Například smluvní podmínky nebo návody by měly být srozumitelné, včetně možnosti získat je v audio formátu nebo v upravené podobě (např. velké písmo, titulky).

3. Zákaznická podpora bez bariér

Podpora nesmí být jen po telefonu – firmy musí nabídnout i alternativy (např. e-mail, chat, videochat).

4. Oznamování problémů

Pokud zjistíte, že nějaká služba nebo výrobek není přístupný, máte právo to nahlásit příslušnému dozorovému orgánu (např. České obchodní inspekci).

Co můžete udělat?

Např. pokud používáte **e-shop**, který je špatně čitelný nebo se nedá ovládat klávesnicí, můžete se obrátit na provozovatele nebo podat podnět na Českou obchodní inspekci nebo na jiný příslušný kontrolní úřadu (např. Český telekomunikační úřad, Drážní úřad apod. Stejně tak pokud chybí titulky u videí, nebo bankovní aplikace nefunguje s hlasovým výstupem.

Zákon má pomoci odstranit bariéry, které brání běžnému fungování. Je důležitým krokem k tomu, aby každý – bez ohledu na zdravotní stav – mohl plně využívat moderní technologie a služby.

Informace jsou aktuální k datu jejich zveřejnění tzn. 16. 6. 2025

Úřad vlády České republiky

