

Velegi Dorottya – Firniksz Judit

Digitális gazdaság akadályok nélkül

Digitális gazdaság akadályok nélkül

Sorozatszerkesztő:

Koltay András – Nyakas Levente: 2012–2019

Nyakas Levente – Szadai Károly: 2020–

Digitális gazdaság akadályok nélkül

Egyenlő esélyű hozzáférés
a digitális piacokon

VELEGI DOROTTYA – FIRNIKSZ JUDIT

Médiatudományi Intézet

2025

A kutatást támogatta:



Minden jog fenntartva.

Szakmai lektorok:

Dr. Gombás Judit, Sikné Dr. Lányi Cecília

© Firniksz Judit, Velegi Dorottya, 2025

© Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Médiatanács Médiatudományi Intézete, 2025

Tartalom

Digitális gazdaság akadályok nélkül	9
Egyenlő esélyű hozzáférés a digitális piacokon	
Rövidítések	11
Fogalmak	13
Előszó	17
1. Akadálymentesség: fogalmak és árnyalatok	23
1.1. Miért is nem értjük a digitális akadálymentesség jogi követelményeit?	23
1.2. Egyenlő esélyű hozzáférés és akadálymentességi igény a digitális térben	23
1.2.1. Akadálymentesség és akadálymentesítés	23
1.2.2. A digitális akadálymentességi igény tartalma és érintettjei	24
1.2.3. Honnan származnak az akadályok?	26
1.3. Az emberi funkcióképességre visszavezethető akadálymentességi igény	27
1.3.1. Test, egyén, társadalom és környezeti tényezők interakciója a funkcióképesség megítélésében	27
1.3.2. Kontextuális tényezők a funkcióképesség értékelésében: a digitális akadálymentességi szempontok megjelenése a környezeti tényezők körében	29
1.4. Az ember és a számítástechnikai eszközök közötti interakcióra visszavezethető akadálymentességi igények	30
1.4.1. Szituációs akadályozottság, avagy miért hasznos mindannyiunk számára a fogyatékos embereknek fejlesztett technológia?	30
1.4.2. Mentális modellek és neurodiverzitás	31
1.4.3. Digitális kompetenciák, digitális írástudás: a probléma csak az idősödő népességet érinti?	35
1.5. Az akadálymentesség fizikai és digitális dimenziója	37
1.5.1. Egyenlő esélyű részvétel a digitális világban: az egyetemes tervezés hagyományai	38
1.5.2. Támogató-segítő (asszisztív) eszközök	38
1.5.3. A fizikai és digitális dimenziók összekapcsolódása a gazdasági életben	41
1.6. Befogadó (inkluzív) társadalom	42

1.6.1. Befogadó digitális környezet (digitális inklúzió)	42
1.6.2. A közsféra akadálymentessége – tapasztalatok és jó példák forrása?	44
1.7. E-fogyasztók és befogadó digitális gazdaság: pusztán vállalati felelősségvállalás vagy üzleti előny is lehet?	46
2. Az akadálymentességi igény leképeződése a jogban	49
2.1. Az egyenlő esélyű hozzáférés	49
2.1.1. Fogyatékoságügyi szabályozási háttér és inkonzisztenciák	49
2.1.2. Az uniós akadálymentességi szabályozás szükségessége	51
2.2. Fogyasztóvédelmi kapcsolódások	53
2.2.1. Fogyasztói digitális kompetenciák a fogyasztói döntés meghozatala előtt	54
2.2.2. Fogyasztói digitális kompetenciák a fogyasztói döntés meghozatala alatt	57
2.2.3. Fogyasztói digitális kompetenciák a fogyasztói döntés meghozatala után	60
2.2.4. Akadálymentesség – fogyasztói digitális kompetenciák – fogyasztóvédelmi jogszabályok	60
2.3. Az önszabályozás mint a digitális akadálymentességi normák forrása	62
2.3.1. Az önszabályozáson alapuló nemzetközi standardizációs folyamat jelentősége	62
2.3.2. A WCAG útmutatók fejlődési íve	63
2.3.3. Önszabályozás – szabványok – jogszabályok: szabályozási dinamika	69
2.3.4. Hogyan értsük meg a követelményeket és hogyan igazodjunk el?	71
3. Aktuális változások: az új akadálymentességi elvárásrendszer	75
3.1. Az Akadálymentességi Törvény által érintett termékek és szolgáltatások, az érintett vevői és felhasználói kör	76
3.1.1. Az Akadálymentességi Törvény hatálya alá tartozó termékek	77
3.1.2. Az Akadálymentességi Törvény által érintett szolgáltatások	78
3.2. Az Akadálymentességi Törvény által érintett gazdasági szereplők	83
3.2.1. A termékek vonatkozásában érintett gazdasági szereplők	83
3.2.2. A szolgáltatások vonatkozásában érintett gazdasági szereplők	85
3.3. Akadálymentességi követelményrendszer	85
3.4. Monitorozási, megfelelőségértékelési és dokumentációs kötelezettségek	102
3.4.1. Közös szabályok	102
3.4.2. A szolgáltatóra vonatkozó kötelezettségek	103
3.4.3. A termékek értékláncának szereplőire vonatkozó kötelezettségek	104
3.5. Az akadálymentesség mint holisztikus elv: közbeszerzés és ágazati példák	109
3.5.1. Elektronikus hírközlés	110
3.5.2. Pénzügyi szolgáltatások	114
3.6. Az akadálymentesség digitális és fizikai dimenziójának kapcsolódása	117
3.7. Határidők, kivételek és alkalmazási korlátok	118
3.7.1. Határidők és kivételek	118
3.7.2. Arányosság: az akadálymentességi követelmények alkalmazásának korlátai	119
3.8. Eljáró hatóságok és szankciók	122
3.8.1. Az Akadálymentességi Törvény hatósági és szankciós rendszere	122
3.8.2. A Piacfelügyeleti Törvény hatósági és szankciós rendszere	126

4. Az akadálymentesség megvalósítása vállalati szemmel	129
4.1. Az inkluzív szervezetek könnyebben ráéreznek a teendőkre	129
4.1.1. Az egyenlő esélyű hozzáférés mint átfogó vállalati szemlélet	129
4.1.2. Az érintettek bevonása az őket érintő döntésbe: a nihil de nobis sine nobis elv a vállalati gyakorlatban	129
4.1.3. Accessibility by design – akadálymentesség a nulladik lépéstől az utolsóig	131
4.2. Inkluzív dizájn – hogyan lesz az akadálymentes vonzó és nyereséges?	132
4.2.1. Az inkluzív tervezés paradigmája	133
4.2.2. Inkluzív tervezés és egyetemes tervezés	134
4.3. Mit jelentenek az akadálymentességi piacok?	135
4.3.1. Elsődleges és másodlagos akadálymentességi igény a keresleti oldalon	135
4.3.2. Az akadálymentességi igény nem nyilvánvaló, és generációról generációra változik	137
4.4. Az akadálymentes dizájn jobb és biztonságosabb	139
4.4.1. Az innováció jobban megéri, mint a pereskedés...	139
4.4.2. Az akadálymentesség a digitális térben egyben a tartalom, termék és szolgáltatás minőségét is jelzi	141
5. Vállalati akadálymentesség: hogyan lássunk neki?	143
5.1. Kinek a feladata az akadálymentességi követelmények megvalósítása, avagy a jog, az IT és az üzlet párbeszéde	143
5.2. Hogyan kezdjünk neki?	143
6. Záró gondolatok	149

Digitális gazdaság akadályok nélkül

Egyenlő esélyű hozzáférés a digitális piacokon

A kötet aktualitását a digitális gazdaságot érintő akadálymentességi szabályok 2025. június 28-ai hatályba lépése adja.

A digitális környezet éppúgy ember alkotta elemekből épül fel, mint a fizikai környezetünk, és valamilyen formában akadálymentességi igény az e-fogyasztók kétharmadánál jelentkezik. Mára már mindenki számára világos, hogy nem a gipszbe helyezett törött lábunk az akadály, hanem a lépcső. A digitális piacokon az akadályok felismerése és értékelése azonban még a legkevésbé sem nyilvánvaló, és az sem, hogy nem lehet marginális és elkülönített populációként kezelni az akadálymentességi igényű fogyasztókat.

Még várat magára az általános felismerés, azonban az akadálymentesség a digitális gazdaságnak ugyanolyan mindent átható eleme, mint például a mesterséges intelligencia. Akadályként érzékeljük a digitális világban is, ha a környezetünkhöz való illeszkedésünk, kapcsolódásunk során bármilyen probléma merül fel. Nem csupán a fogyatékos személyek és hozzátartozói, támogató környezetük érintett tehát az akadálymentesítés kérdésében, gyakorlatilag mindannyian azok vagyunk. Az akadálymentes hozzáférés iránti igény és a fogyatékoság közé tehát nem tehetünk egyenlőségjelet. A digitális piacokon a részvételt és az önálló életvitelt gátló akadályokba ütközhetünk, hiszen a számítástechnikai eszközök révén megvalósuló interakciók során felmerülő illeszkedési zavarok számos okra, így akár a neurodiverzitásra, az idősödési folyamatra, a megfelelő digitális kompetenciák hiányára vagy akár tartós vagy átmeneti szituációs akadályozottságra is visszavezethetők.

A társadalmi és jogi elvárásokon túl a kötet multidiszciplináris szempontok figyelembevételével világít rá arra, hogy az akadálymentességi alapelvárásokat magában foglaló inkluzív tervezés a vállalkozások számára üzletileg is előnyös lehet. Ez a szemlélet nemcsak az új szabályozási környezetből eredő kockázati kitettséget csökkenti, hanem az első ránézésre tehetetlennek számító jogi elvárásokat a fogyasztói élményt növelő tényezővé, a márka előnyévé alakíthatja át.

A szerzők szeretnék őszintén megköszönni Arany Gittának, dr. Csömör Magdolnának, dr. Farkas Viktóriának, dr. Megyeri Andreának, Nagymihály Leventének, Pásztor Tibornak, Szántai Károlynak, dr. Tóth Péternek és dr. Veres Zoltánnak a kötet elkészítéséhez nélkülözhetetlen közös gondolkodást.

Kézirat lezárva: 2025. március 30.

Rövidítések

Az alábbi táblázat a kötetben használt rövidítéseket tartalmazza. Itt található az ismételődően hivatkozott, illetve a téma szempontjából legfontosabb jogszabályok rövidített elnevezései is, míg azokra a jogszabályokra, amelyek nem fordulnak elő visszatérően a kötet egészében, nem alkalmaztunk rövidítéseket, azokra a hivatkozást lábjegyzetben tüntettük fel.

Alkalmazott rövidítés	Meghatározás
Akadálymentes E-közfőszféra Törvény	A közsfőszféraabeli szervezetek honlapjainak és mobilalkalmazásainak akadálymentesítéséről 2018. évi LXXV. törvény.
Akadálymentességi Törvény	A termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó akadálymentességi követelményeknek való megfelelés általános szabályairól szóló 2022. évi XVII. törvény (hatályos 2025. június 28-tól).
Digitális Piacokról Szóló Rendelet	Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2022/1925 rendelete (2022. szeptember 14.) a digitális ágazat vonatkozásában a versengő és tisztességes piacokról, valamint az (EU) 2019/1937 és az (EU) 2020/1828 irányelv módosításáról (digitális piacokról szóló jogszabály).
Digitális Szolgáltatásokról Szóló Rendelet	Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2022/2065 rendelete (2022. október 19.) a digitális szolgáltatások egységes piacról és a 2000/31/EK irányelv módosításáról (digitális szolgáltatásokról szóló rendelet).
Egyenlő Bánásmódról Szóló Törvény	Az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvény.
Elektronikus Hírközlési Törvény	Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény.
Elektronikus Hírközlési Módosító Rendelet	Az egyes elektronikus hírközlési tárgyú NMHH rendeletek akadálymentességgel összefüggő módosításáról szóló 9/2022. (XI. 16.) NMHH rendelet.
EU	Európai Unió
Európai Akadálymentes E-Közfőszféra Irányelv	Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/2102 irányelve (2016. október 26.) a közsfőszféraabeli szervezetek honlapjainak és mobilalkalmazásainak akadálymentesítéséről.
Európai Akadálymentességi Irányelv (ábrán, táblázatban: EAA)	Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2019/882 irányelve (2019. április 17.) a termékekre és a szolgáltatásokra vonatkozó akadálymentességi követelményekről (európai akadálymentességi irányelv)
Európai Elektronikus Hírközlési Kódex	Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2018/1972 irányelve (2018. december 11.) az Európai Elektronikus Hírközlési Kódex létrehozásáról.
Európai Piacfelügyeleti Rendelet	Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2019/1020 rendelete (2019. június 20.) a piacfelügyeletről és a termékek megfelelőségéről, valamint a 2004/42/EK irányelv, továbbá a 765/2008/EK és a 305/2011/EU rendelet módosításáról.

FNO	A funkcióképesség, fogyatékosság és egészség nemzetközi osztályozása címmel a WHO által kibocsátott osztályozási rendszer.
Fogyasztóvédelmi Törvény	A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény.
Fogyatékos Személyek Jogairól Szóló Törvény	A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény.
Fogyatékosügyi ENSZ Egyezmény	Az Egyesült Nemzetek Szervezetének a fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló 2006. december 13-i egyezménye (Convention on the Rights of Persons with Disabilities), melyet a Fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv kihirdetéséről szóló 2007. évi XCII. törvény hirdetett ki.
Médiatörvény	A médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény.
MNB	Magyar Nemzeti Bank
MNB Ajánlás	A Magyar Nemzeti Bank 4/2017. (III.13.) számú ajánlása a fogyatékos ügyfelekkel kapcsolatos bánásmódról.
Pénzügyi Akadálymentességi Rendelet	A fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférését előíró szabályokról szóló 22/2016. (VI. 29.) NGM rendelet.
Piacfelügyeleti Törvény	A termékek piacfelügyeletéről szóló 2012. évi LXXXVIII. törvény 2025. június 28-tól hatályos változata.
WCAG	Web Content Accessibility Guidelines
WHO	World Health Organisation

Fogalmak

A fogalmakat a kötetben részletesen kifejtjük, azonban a visszakereshetőség érdekében a legfontosabb fogalmakat külön is kiemeljük.

Fogalom	Meghatározás
akadály	Olyan külső okra visszavezethető nehézség, amelyet az egyén adott digitális vagy fizikai környezetében az általa végrehajtani kívánt cselekvések végrehajtása során tapasztal.
akadálymentesítés	Az akadálymentesség és így az egyenlő esélyű hozzáférés megteremtése, az ennek érdekében szükséges lépések (tevékenységek, folyamatok és eszközök) sorozata. Az első lépés az, hogy a megközelítést, bejutást, használatot és elhagyást gátló tényezőket, azaz akadályokat beazonosítsuk, meghatározzuk, majd a következő lépések arra irányulnak, hogy az akadályokat elhárítsuk, és akként módosítsuk a szóban forgó digitális vagy fizikai környezetet, hogy ahhoz, illetve az abban található dolgokhoz (ideértve különösen a termékeket, szolgáltatásokat) minden ember ugyanolyan eséllyel férjen hozzá.
akadálymentesség	Az egyenlő esélyű hozzáférés érvényesülése adott fizikai vagy digitális környezetben, miáltal mindenki ugyanolyan eséllyel tudja az érintett helyszínt, környezetet, felületet vagy annak bármely elemét megközelíteni, oda bejutni vagy azt megnyitni, használni, majd azt elhagyni.
akadálymentességi igény akadálymentes hozzáférés iránti igény egyenlő esélyű hozzáférés iránti igény	Akadálymentességi igénynek tekintjük azokat az igényeket, amelyek arra vezethetők vissza, hogy valaki tartósan vagy átmenetileg az átlagostól (mainstream megoldástól) eltérő módon közelít meg, kezel, használ, majd hagy el egy adott fizikai vagy digitális helyszínt, környezetet vagy eszközt. Az átlagostól eltérő igény számos okra vezethető vissza, így például valamilyen fogyatékossgágra, neurodivergens állapotra, átmeneti egészségkárosodásra (például egy konyhai baleset) vagy egy-egy szituációs körülményre (téli, átfagyott kézzel történő érintőképernyő-kezelés). Kontextustól függően szinonimaként alkalmazzuk az akadálymentességi igény, az akadálymentes hozzáférés iránti igény és az egyenlő esélyű hozzáférés fogalmait.
<i>compliance</i>	Olyan vállalati magatartásforma, amely (i) a különböző külső normáknak, valamint (ii) a belső, a vállalat által saját maga által – a stakeholderek, így tulajdonosai, munkavállalói, szerződéses partnerei számára – felállított, részben szintén külső normákon, részben pedig a vállalati kultúrát meghatározó erkölcsi-etikai alapokon nyugvó normáknak történő megfelelést biztosítja.

dizájn	Valamely termék, szolgáltatás, tartalom létrehozására irányuló terv és ugyanakkor a tervezési és létrehozási folyamat összessége, mely mind a megtervezendő elemekre, mind pedig az ezen elemek között fennálló kapcsolatra, valamint az ezen elemek és az értelmezési környezet közötti összefüggésre egyaránt épít.
e-akadálymentesítés	Az akadálymentesítés, az egyenlő esélyű hozzáférés megteremtése érdekében a digitális térben, ideértve mindazon elveket, módszereket, technikákat, amelyekkel a digitális környezetben elérhető vagy a digitális környezet eléréséhez szükséges tárgyakat, szolgáltatásokat, a környezetben elérhető digitális eszközök szoftverét, felhasználói felületét és funkcióit minden felhasználó számára megfelelővé teszik, függetlenül a felhasználók fizikai vagy kognitív képességeitől, digitális kompetenciáitól.
e-akadálymentesség digitális akadálymentesség	Az egyenlő esélyű hozzáférés érvényesülése a digitális környezetben azáltal, hogy az ott elérhető vagy a digitális környezet eléréséhez szükséges tárgyakat, szolgáltatásokat, a környezetben elérhető digitális eszközök szoftverét, felhasználói felületét és funkcióit minden felhasználó számára hozzáférhetővé teszik, függetlenül a felhasználók fizikai vagy kognitív képességeitől, digitális kompetenciáitól. Kontextustól függően szinonimaként alkalmazzuk az e-akadálymentesség és a digitális akadálymentesség fogalmait.
fogyatékos személy fogyatékossgal élő személy	Fogyatékos személyként hivatkozhatunk az orvosi vagy gyógypedagógiai megközelítésből vizsgált fogyatékossgal bíró emberekre, akik tartósan vagy véglegesen olyan érzékszervi, kommunikációs, fizikai, értelmi, pszichoszociális károsodással élnek, amely környezeti, társadalmi, gazdasági, kulturális és egyéb területeken jelentős akadályokat jelent számukra. A köznyelvben legtöbbször többes számban találkozhatunk a „fogyatékosok” megfogalmazással, azonban a fogyatékos önálló főnévként történő használatát kerüljük. Szinonimaként használjuk a fogyatékossgal élő személy megfogalmazást, amellyel elsősorban a szociális témájú, így a fogyatékossgügyi jogszabályokban és tudományos szakszövegekben találkozhatunk, a köznyelvben leginkább magyarázó szövegekben jelenik meg. Kerülendőnek tekintjük a hatályos jogszabálysövegben is gyakran előforduló „fogyatékkal élő” kifejezést, mivel az a szaknyelvi fejlődés szempontjából meghaladott,¹ és a fogyatékossgügyi szervezetek álláspontjával² ellentétes.

¹ SUBOSITS (2009): 396.

² www.downalaptivany.hu/sites/default/files/Aj%C3%A1nlott%20kifejez%C3%A9sek%20fogyat%C3%A9kos%20emberekkel%20kapcsolatban_0.pdf, www.odukozpont.hu/sites/default/files/odu_kisszotar_big.pdf

interoperabilitás	A digitális elemeket tartalmazó áru, a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás azon képessége, hogy együtt tudjon működni olyan hardverrel és szoftverrel, amely eltér attól, amellyel az azonos típusú árukat, digitális tartalmat vagy digitális szolgáltatásokat általában együtt használják.
kompatibilitás	A digitális elemeket tartalmazó áru, a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás azon képessége, hogy – átalakítás szükségessége nélkül – együtt tudjon működni olyan hardverrel vagy szoftverrel, amellyel az azonos típusú árukat, digitális tartalmat vagy digitális szolgáltatásokat általában együtt használják.
támogató-segítő (asszisztív) eszközök/technológia	Az önálló életvitelt szolgáló minden olyan áru, berendezés, szolgáltatás vagy termékrendszer, a szoftvereket is ideértve, amelynek az a rendeltetése, hogy adott helyzetben a felhasználók funkcionális képességeit fokozza, fenntartsa, helyettesítse vagy javítsa, illetve a felhasználó károsodásait, a tevékenységi korlátozottságait és a részvételi akadályait enyhítse és kompenzálja.

Előszó

Jelen kézikönyv a digitális gazdaságban történő önálló részvétel szempontjából kiindulva vizsgálja az akadálymentességi igényeket. A WHO 2022 decemberében publikált átfogó kutatása alapján a világ népességének 16%-a fogyatékos személy.¹ A lakosság 15-20%-a jellemezhető a neurodiverzitás valamilyen variánsával,² ami természetesen nem feltétlenül jelent a szó mai fogalma szerinti fogyatékossgot, viszont feltétlenül megalapozza részükről is az akadálymentességi igényt. 2020-as felmérések alapján Földünk nyolcmilliárdos népességéből egymilliárd fő töltötte már be a hatvanadik életévét,³ ami egyszersmind azt is jelenti, hogy e korosztály megértési mintái és információfeldolgozási folyamatai nagyban különböznek a „digitális bennszülöttek” használati mintáitól. A fenti adatok alapján – a felsorolt érintett népességcsoportok közötti átfedéseket is figyelembe véve – a digitális térben minden harmadik potenciális felhasználóról valószínűsíthető, hogy tartósan akadálymentességi igényűnek minősül. Ehhez még hozzá kell adnunk az átmeneti vagy szituációs jellegű hozzáférési korlátokkal küzdő felhasználókat, hiszen ne feledjük, hogy a digitális világban legalább részlegesen és időszakosan mindenkivel előfordul élete során, hogy megtapasztalja az akadálymentesség lényegét és fontosságát. Ne feledjük, hogy nem csupán egészségügyi problémák vezethetnek ehhez, de akár olyan örömteli szituatív akadályozottsággal járó állapotok is, mint amikor szerelmeseink vagyunk, és ezáltal képtelenek vagyunk a figyelmünket bármilyen más tárgyra tartósan összpontosítani.

A digitális gazdaságra nézve a fent felvázolt arányokból az is következik, hogy ha a digitális térhez kapcsolódó valamely termék vagy szolgáltatás nem akadálymentes, akkor felmerül annak veszélye, hogy azt hátról csak két ember tudja használni vagy igénybe venni. Ennek jelentős gazdasági következményei is vannak, hiszen ez azt is jelenti, hogy a potenciális kereslet harmada kiszorulhat a piacról.

Sokan, így a szerzők is osztják azt az álláspontot, hogy az internet széles körű elterjedése és gyors ütemű fejlődése az egyik legnagyobb előrelépés, amely a fogyatékkal élő emberek életében valaha is történthetett. Emlékezzünk vissza a digitalizáció előtti időkre: ha például a látássérült emberek újságot szerettek volna olvasni, akkor el kellett menniük egy speciális könyvtárba egy hangkazettáért vagy egy terjedelmes Braille-írási változatért, vagy megkérhettek valakit, hogy olvassa fel nekik otthon. A vak emberek független életvitelén hatalmas előrelépést jelentettek a képernyőolvasó szoftverek, melyek a számítógép vagy az okostelefon képernyőjén megjelenő bármilyen szöveges tartalom hangos felolvasására szolgálnak. A támogató-segítő (asszisztív) technológiák köre azonban rendkívül széles, az olyan egyszerű és évezredes eszközöktől, mint a járóbot, a legfejlettebb technológiákig, mint a mesterséges intelligencia. A támogató-segítő (asszisztív) eszközök, azaz a testi-mentális funkciók monitorozására, diagnosztizálására, kezelésére, helyettesítésére, támogatására használható eszközök és rendszerek, valamint a fizikai és digitális környezet akadálymentessé (és ennek részeként az önálló életvitelt segítő eszközökkel való kompatibilissá) tétele a hétköz-

¹ WHO Global report on health equity for persons with disabilities.

² DCEG Neurodiversity. National Cancer Institute, Division of Cancer Epidemiology & Genetics, 2022.

³ WHO Decade of Healthy Ageing Data Platform.

napi tevékenységeken túl a társas kapcsolatokra, sőt, a társadalmi részvétel megannyi területére is hatást gyakorolnak.⁴

Amikor az emberi evolúció az eszközhasználat és a környezet átalakítása irányába fordult, az egyben azzal járt, hogy az emberi fejlődés mindenkor új akadályokat is teremtett a maga számára. Akadály alatt értjük, amikor az ember–környezet kapcsolatban az illeszkedés, kapcsolódás során valamilyen probléma merül fel. Könnyen belátható, hogy az akadály fogalma és tartalma az emberi történelem során folyamatosan változik. A mai fogalmaink szerint fogyatékosnak tekintett emberek is szerves részei a társadalomnak, ugyanolyan egyenlő jogokkal és kötelezettségekkel rendelkeznek, mint mindenki más. Ismét abból kiindulva, hogy az emberi evolúció sajátossága az eszközhasználat, a fogyatékosság a napi gyakorlatban legtöbbször azt jelenti, hogy az érintett személynek különféle technikai eszközöket kell használnia vagy speciális szolgáltatásokat kell igénybe vennie a sérült funkcióik ellensúlyozására.⁵

Gondoljunk bele, hogy mi is tulajdonképpen a szemüveg. Valójában nem más, mint egy régóta bevett és általánosan alkalmazott támogató-segítő (asszisztív) eszköz. A szemüveg példája azonban jól megvilágítja, hogy az akadálymentesség kérdéseinek további vizsgálata nyomán nem várthat sokáig magára a fogyatékosság állapotainak és alapvető fogalmi kereteinek újragondolása. Az akadálymentességi igény fogalma kapcsán az érzékelhető, hogy az „egészségesség, épség” és a „fogyatékosság” szembeállítására mind kevésbé szolgál megfelelő kiindulópontként a gyakorlati és a szakmai diskurzusokhoz.⁶

A szemüvegesek közül kevesen tartják magukat fogyatékos személynek. Szemüveg nélkül azonban sokan egyáltalán nem, vagy csak nehezen tudnák elérni és használni a különböző számítástechnikai eszközök használata révén elérhető digitális tartalmakat vagy szolgáltatásokat. Képzeljük csak el, mekkora felháborodást okozna, ha holnap tízből kilenc weboldal elérhetetlenné válna a szemüvegesek számára: az érintett oldalak látogatottsága zuhanna, a felhasználók felháborodott üzenetekkel bombáznák az oldalak üzemeltetőit, és gyors javításokra kerülne sor az akadályok megszüntetése érdekében. Bármennyire is valószínűtlennek tűnik ez a lehetőség, mégis jól illusztrálja az akadálymentességi igény lényegét és azt a frusztrációt, amelyet az akadálymentességi igényű felhasználók érzékelnek a világháló használata közben. Ezáltal közvetlenül érthetővé válik, hogy a digitális akadálymentesség fontos kulcsot jelent ahhoz, hogy a digitális tér elérhető, érzékelhető, kezelhető, érthető és megbízható legyen a legváltozatosabb felhasználói csoportok számára is.

Az akadálymentességi igényű emberek jelentős csoportjai számára a világhálóban rejlő hatalmas lehetőségek még mindig nagyrészt kihasználatlanok. Egyes oldalakon például csak egerrel lehet navigálni, és a multimédiás anyagok jelentős része nem feliratozott. Mit tegyen az, aki nem tud egeret használni, vagy aki nem hall jól? Nem nehéz belátni, hogy a digitális világ milyen, korábban nem érzékelt akadályokat állíthat az akadálymentességi igénnyel élő felhasználók elé, beszűkítve számukra az internetben rejlő lehetőségeket. Egyre több termék és szolgáltatás válik elsődlegesen vagy kizárólag a digitális világban elérhetővé, gondoljunk itt például a banki és más pénzügyi jellegű szolgáltatásokra vagy a médiaszolgáltatásokra, az akadálymentesség hiánya ellehetetlenítheti az önálló, méltóságteljes, produktív életvitelt is.

⁴ MENICH (2021): 181–193.

⁵ ZALABAI (2009): 6–11.

⁶ FARKAS (2023): 97–106.

Ha azonban felismerjük és beazonosítjuk az akadályokat, elkezdhetjük azokat megszüntetni, hogy az önálló életvitel és döntéshozatal mindenki számára nyitott legyen.

Az önálló életvitelnek, így az akadálymentességi igénnyel élő emberek önmegvalósító életformájának is új és egyre fontosabb terepe a digitális tér. A digitális piacokon történő önálló és produktív jelenlét szempontjából a közeljövő fontos fejleményének tekinthető a jogszabályi környezetben végbemenő változás, amely optimális esetben hozzájárul a digitális hozzáférhetőséggel, e-akadálymentességgel, azaz a digitális termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos egyenlő esélyű hozzáféréssel összefüggő követelményeknek és az ezeket érintő tudatosságnak a kialakításához. Az európai vállalkozások számára 2025. június 28-ától az Európai Akadálymentességi Irányelv, valamint az azt átültető nemzeti jogszabályok határozzák meg a digitális piaci jelenlét tervezéséhez a kereteket. Jelen kötet az ehhez kapcsolódó jogi elvárások és önszabályozási eszközök megértését, a termékek és szolgáltatások akadálymentességére vonatkozó követelményeknek való megfelelést és az akadálymentesség mint fogalomkör jobb megértését igyekszik segíteni.

Az akadálymentes online környezet megteremtése olyan technikák, irányelvek vagy módszerek összességét jelenti, amelyek az online tartalmat és funkciókat, valamint a digitális térben található szoftverek, szolgáltatások felhasználói felületét minden felhasználó igényei számára megfelelővé teszik, függetlenül a fizikai és kognitív képességektől, illetve a digitális kompetenciáktól.⁷

Gyakori probléma, hogy az akadálymentesség kérdését a fogyatékosággal élő személyek igényeire szűkítve értelmezik, akik tartósan vagy véglegesen olyan érzékszervi, kommunikációs, fizikai, értelmi, pszichoszociális károsodással élnek, amely környezeti, társadalmi, gazdasági, kulturális és egyéb területeken jelentős akadályokat jelent számukra. A digitális akadálymentesség célja e személyi körben, hogy a digitális ügyekben ők is önállóan vihessék ügyeiket; az önálló életvitelhez való jog és az egyenlő esélyű hozzáférés⁸ az online tranzakciók és interakciók világában is érvényre juthasson.

Akadályokkal azonban nem csupán a fogyatékosággal élő személyek küzdenek a digitális térben. Bárki bármikor kerülhet olyan helyzetbe, hogy hosszabb vagy rövidebb ideig akadályozottá válik, mert például szemműtét után lábadozik vagy szövödmény következményeként jelentkező átmeneti halláskárosodás érte. Az esetek egy jelentős részében pedig sérülés vagy betegség sem áll a háttérben. A külső körülmények önmaguk is teremthetnek ún. szituációs akadályokat. Erre a webtervezők számára tartott felhasználóiélmény-képzésen visszatérő örömteli példaként jelennek meg a kisgyermekes szülők, akiknek az egyik karja „foglalt”, és figyelmük sem koncentrált. Az életkor előrehaladtával pedig az időskori látás- és hallásgyengülés vagy a kéz remegése következményei is figyelembe veendőek.

Az élet azonban a fenti vagy azokhoz hasonló helyzetekben sem áll meg. Mivel pedig a gazdasági és társadalmi interakcióink jelentős része a digitális térbe került, továbbra is szeretnénk ott jelen maradni, így számláinkat online befizetni, a világ híreiről értesülni, levelezésünket intézni. Az akadálymentességi igény vizsgálata szorosan összefügg a digitális tervezés központi fogalmával, a fogyasztói élménnyel (user experience, UX). A fogyasztói élmény

⁷ ACOSTA-VARGAS et al. (2022)

⁸ E jogokat a hazai jogrendben a Fogyatékos Személyek Jogairól Szóló Törvény, a Fogyatékoságügyi ENSZ Egyezményt és annak fakultatív jegyzőkönyvét kihirdető törvény, valamint a Fogyasztóvédelmi Törvény hivatott biztosítani.

túlmutat a pusztán használhatóságon, értve ezalatt, hogy egy műszaki rendszer felhasználók általi használatának minősége a praktikus célok szempontjából mennyire megfelelő minőségű. A felhasználói élmény a digitális világhoz kapcsolódó rendszerekkel való interakció fogalmát is bővebben értelmezi: a könnyű, áttekinthető, gyors és hibamentes használat az objektív minimumelvárás, amelyre ráépül az esztétikai élmény vagy egyéb módon való élvezetesség, a hitelesség érzete, a presztízs és megbecsültség érzése.⁹

A 2025 nyarán hatályba lépő új jogszabályi követelmények a hétköznapi szintjén is megkerülhetetlenné teszik az egyenlő esélyű digitális hozzáférés olyan alapkérdéseinek vizsgálatát és megértését, hogy

- kire terjednek ki, és melyek az alkalmazandó jogszabályi követelmények?
- milyen műszaki elvárások vonatkoznak egyes konkrét termék- vagy szolgáltatástípusokra?
- mikor, mit és milyen forrásból szükséges akadálymentesíteni?
- vannak-e az akadálymentességnek fokozatai?
- mikor és hogyan érhető el a tényleges egyenlő esélyű hozzáférés?

Az érintett vállalkozások számára a kihívást az erőforrások elosztása és a megvalósítás módszertana jelenti, hiszen az egyértelmű, hogy megfelelő eszközökre, szakismeretre és erőforrásokra van szükségük ahhoz, hogy az e-akadálymentesség szempontjait a folyamatos üzleti tevékenységükbe integrálni tudják. A kezdetektől fontos kérdés ezért a vállalati szempontok rendszere is:

- a digitális hozzáférhetőség szempontjait is magában foglaló példaértékű felhasználói élmény milyen piaci versenyelőnyökkel járhat a vállalkozások számára;
- miért lehet a hatékonysági szempontok alapján is előnyös, ha az e-akadálymentesség az alapoktól kezdve beépül a vállalati tervezési folyamatokba;
- mi a legjobb megoldás arra, hogy a digitális akadálymentesítési program tartós megvalósítása érdekében a vállalati kultúrából magától értetődően következzen a digitális hozzáférés szempontjainak a szoftver- vagy termékfejlesztési életciklusba való beágyazása.

A jogszabályi követelmények megvalósítása érdekében indított akadálymentesítési projektek kapcsán fontos azt tudatosítani, hogy bár az utólagos megoldásoknak megvan a maguk helye, a vállalati megfelelés (*compliance*) terén nem ezek jelentik az első védelmi vonalat. Ahhoz, hogy az egyenlő esélyű hozzáférés hatékony és fenntartható legyen, az e-akadálymentességi szempontokat mélyen bele kell szőni a digitális tervezés, a szoftver-, szolgáltatás- és tartalom-előállítás vállalati szövetébe. A leghatásosabb hozzáférhetőségi eredmények akkor születhetnek meg, ha meghatározott, központi és egységes akadálymentességi szemlélet érvényesül a vállalatirányításban. Az erre irányuló vállalati programok pedig ennek mentén szinkronizálják a folyamatokat, a képzéseket és az eszközöket, hogy minden érintett csapat a projektek központi kérdéseként kezelje az e-akadálymentességet, és ennek köszönhetően a jogszabályi megfelelésen túl egyben hatékonyabban jobb piaci eredményeket érjenek el.

Ezt a kézikönyvnek szánt kötetet azzal a céllal állítottuk össze, hogy segítsük az érintett piaci szereplők eligazodását, hogy a 2025. június 28-án Magyarországon is hatályba

⁹ HERENDY et al. (2024): 18.

lépő egyes termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó akadálymentesítési követelményeknek meg tudják feleltetni a termékeiket és szolgáltatásaikat. Rávilágítva, hogy a digitális akadálymentesség miért nem kizárólag a külső jogszabályi környezetből származó jogi megfelelési (*regulatory compliance*) kérdés, hanem versenyképességi tényező, igyekszünk a vállalati programok és projektek számára is támogatást nyújtani az új jogi elvárások értelmezésében és az e-akadálymentesség versenyképességet növelő megvalósításában.

1. Akadálymentesség: fogalmak és árnyalatok

1.1. Miért is nem értjük a digitális akadálymentesség jogi követelményeit?

A digitális akadálymentességről, annak uniós és hazai jogi követelményrendszeréről nehéz beszélni, mivel olyan szakpolitikák (így különösen a digitális gazdaságpolitika és a fogyatékosságügy, a szociálpolitika, az egészségügy) metszetében áll, amelyek között még nem alakult ki állandósult párbeszéd, miközben az általuk szabályozott életviszonyok gyors változása jellemzi azokat. Mit jelent ez a gyakorlatban?

Egyrészt azt hozza magával, hogy a digitális gazdaság szereplői nem feltétlenül látják át, hogy az Akadálymentességi Törvényben és a Piacfelügyeleti Törvényben foglalt technológiai és jogi megfelelési (*compliance*) követelmények milyen háttérből eredeztethetők. A szabályozási logika megértése nélkül a jogszabályok cél-oksági értelmezése is nehéz. A jog által lefektetett szabályok valós életbeli összefüggéseinek és a céljainak megértése és elfogadása nélkül pedig nehéz elvárni a piaci szereplőktől az e-akadálymentességi tudatosságot, azaz hogy a digitális világhoz kapcsolódó termékek és szolgáltatások kialakítása és megvalósítása során a bevett gyakorlat részévé váljon az e-akadálymentesítés szempontjainak érvényre juttatása. Enélkül azt is nehéz elvárni, hogy a napi gyakorlatot vezérlő „kollektív tudat” részévé váljon a digitális hozzáférhetőség kérdése, azaz a piaci szereplők ne kipipálandó külső technológiai elvárásokat lássanak csupán a digitális akadálymentességben, hanem olyan lehetőséget, amely a potenciális fogyasztók szélesebb körét képes bevonni, és ezáltal versenyképességi előnyt jelenthet.

Másrészt azt is jelenti, hogy hiányzik a megfelelő szókincs a jogi elvárások értelmezői, gazdasági és technológiai megvalósításáért felelős szakemberek és az akadálymentességi igényű csoportok közötti kommunikációhoz. Már előbbi bevezetőnkben is használtunk néhány olyan kifejezést, amelynek jelentése a szavak hétköznapi értelme alapján nem feltétlenül magától értetődő. Egyes kifejezések pedig ugyanazon jelenséget különböző (így például jogi, üzleti, UX, marketing, IT stb.) megközelítésből írják le, így csupán árnyalatnyi, de mégis nagyon fontos különbségek mutatkoznak.

Ezeknek a jelentésbeli árnyalatoknak az összehangolását azonban talán a legnagyobb és legfontosabb feladatunknak tekintjük, mivel ez teszi lehetővé, hogy a digitális akadálymentességről és annak részkérdéseiről a vállalati multidiszciplináris környezetben is egységes megértés alakulhasson ki.

1.2. Egyenlő esélyű hozzáférés és akadálymentességi igény a digitális térben

1.2.1. Akadálymentesség és akadálymentesítés

Már utaltunk arra, hogy a 2025 júniusától hatályos jogszabályi követelmények megvalósítása érdekében indított vállalati projektek jelentős számban a már működő termékek, szolgáltatások megfelelését szolgáló utólagos megoldásokra fókuszálnak. Ezek a tevékenységek is az e-akadálymentesítés körébe tartoznak, mivel ez a fogalom azon tevékenységeket foglalja ösz-

sze, amelyek az akadálymentességi igénnyel élő emberek számára biztosítják az állapotuk miatt keletkezett hátrányaik kiküszöbölésére szolgáló feltételeket, amely feltételek megléte esetén a tárgyakat és élményeket mind fizikailag, mind intellektuálisan hozzáférhetővé tesszük számukra. A digitális akadálymentesség a korlátok beazonosításával, megelőzésével és szükség esetén azok felszámolásával érhető el, így valamennyi erre irányuló

- utólagos, azaz a már meglévő termékekre és szolgáltatásra irányuló, illetve
- proaktív, azaz a termékek és szolgáltatások életciklusába az akadálymentességet már a tervezéstől a megvalósításig beillesztő tevékenység az egyenlő esélyű hozzáférés garanciájának tekinthető.

Az egyenlő esélyű hozzáférés megalapozottan tekinthető az akadálymentesség és az akadálymentesítés jogi alapjának (erről a 2.1. pontban bővebben is szólunk), és ebből a szempontból is jól levezethető, hogy az akadálymentességi igénnyel élő személyek köre jóval szélesebb a fogyatékkal élő emberek körénél.

1.2.2. A digitális akadálymentességi igény tartalma és érintettjei

A digitális gazdaság vonatkozásában akadálymentességi igénnyel élő embereknek tekinthetjük mindazokat, akik részben vagy egészben, illetve végleg vagy időlegesen elveszítették valamely, a digitális gazdasághoz kapcsolódó termék vagy szolgáltatás igénybevételéhez szükséges készségüket, képességüket, és emiatt cselekvéseik során akadályokat érzékelnek. A digitális akadálymentesség igénye tehát nem kizárólag a fogyatékkal élő felhasználóknál merül fel. Az akadálymentességi igény három fő (esetenként akár átfedésbe is kerülő) dimenzió mentén határozható meg a készségek, képességek szempontjából:

- maradandó/tartós akadályozottság, amely akár élethosszig tartó is lehet, mint például a vakság, a siketség és a tanulási zavarok egyes eseteinél (részletesebben lásd az 1.3. pontban);
- átmeneti akadályozottság, mely a felépülési időszak időtartamáig tart, mint például egy törött kar vagy egy influenzás megbetegedés esetén;
- szituációs akadályozottság, melyet egyes aktuálisan fennálló körülmények okoznak, mint például ha valaki zsúfolt helyen tartózkodik vagy nagy forgalomban vezet, de idesorolható az is, amikor egyik kezünkben csomagot viszünk éppen (részletesebben lásd az 1.4.1. pontban).

	TARTÓS	ÁTMENETI	SZITUÁCIÓS
			
Mozgás, érintés	Végtaghiány	Sérült kar	Újszülött gyermek
			
Látás	Vakság, gyengénlátás	Szürkehályog	Gépjármű-forgalom
			
Hallás	Siketség, nagyothallás	Fülfertőzés	Zajos környezet
			
Beszéd	Beszéd- fogyatékoság	Gégegyulladás	Erős akcentus

1. ábra: Perszónaspektrum, azaz személyiségek: az akadálymentességi igény dimenziói¹⁰

Ha a konyhában kezünket érintő égési vagy vágási sérülést szerzünk, vagy ha barkácsolás során egy faforgács megsérti a szemünket, esetleg ha a jeges úton hazafelé tartva elcsúszunk, akkor magunk is akadálymentességi igénnyel élővé válhatunk mindaddig, amíg testünk regenerálódik. Az ilyen balesetek többségénél fel sem merül bennünk, hogy a felépülési időszak alatt ne tudnánk önállóan intézni az ügyeinket, és gyermekkel a karunkon is szeretnénk zavartalanul intézni az online bevásárlólistánk összeállítását. A példák azt illusztrálják, hogy az akadálymentesség lényege az önállóság megteremtése a fogyatékossgal vagy bármely más akadályozottsággal jellemezhető időszakokban is.

¹⁰ Forrás: az ábra az alábbi publikációban közzétett ábra átdolgozott változata: DUDA et al. (2020): 20–32. Az ábrát a DÁP Design Systems szintén idézi: services.gov.hu/design-system/design/inkluziv-design.

1.2.3. Honnan származnak az akadályok?

Az önálló életvitel kérdése kapcsán a fogyatékosságügyi gondolkodás, a fogyatékosságstudomány egyik alapkérdése merül fel, amely annak megértésére irányul, hogy kit tekintünk fogyatékosná, és mi a fő oka a fogyatékos emberek életében jelentkező problémáknak, hátrányoknak.

A fogyatékosság legrégebbi megközelítése az ún. egyéni modell, amely szerint a probléma az egyéni hiányosságban keresendő: valamilyen „rendellenesség” bizonyos mértékű „fogyatékoságot” vagy funkcionális korlátozottságot okoz. Ez jelent meg a fogyatékosság tradicionális orvosi modelljében, amely annak megállapítására irányul, hogy milyen eltérések állapíthatók meg a normálisnak tekintett egészségügyi helyzethez képest, és ezt hogyan lehet gyógyítani, helyreállítani.

Az egyéni modellel szemben a fogyatékosság társadalmi modellje szerint a fogyatékoság okát nem csupán az egyénhez kötött testi és kognitív károsodásban, hanem egyúttal a társadalomban is keresni kell. A fogyatékoságot e megközelítés szerint nem feltétlenül az egyéni hiányosságok okozzák, hanem azok az akadályok, amelyeket a társadalom állít a fogyatékosággal élők teljes körű társadalmi részvétele elé.¹¹ Az előszóban is utaltunk arra, hogy a digitális akadálymentességi igény vizsgálata rámutat, hogy az igény megértéséhez az „egészséges, normális, átlagos” versus „fogyatékos, akadályozott” elhatárolás nem feltétlenül szolgál megfelelő kiindulópontként.¹² A fogyasztók, felhasználók szükségképpen sokfélék: az átlagfogyasztó képe a dizájn és a jog terén sem feltétlenül a megfelelő kiindulópont.¹³

A fizikai és digitális, a társadalmi és gazdasági környezettel való illeszkedés a tervezés alapkérdésévé vált (amint ezt az inkluzív dizájn kapcsán a 4.2. pontban kifejtjük). Fontos ez a kiindulópont, mivel rámutat, hogy egyre nehezebb meghúzni a támogató-segítő (asszisztív) technológiákat használó embereknek az akadályozottság és a fogyatékoság közötti elválasztó határvonalat. Ha a legszélesebb távlatból tekintünk a kérdésre, az emberi evolúció folyamatában az eszközhasználat úgy is tekinthető, mint a véges fizikai és szellemi kapacitásokkal rendelkező ember eredendő „egzisztenciális fogyatékoságának” ellensúlyozására kidolgozott akadálymentesítési módszer, amely a környező makro- és mikrovilág megismerését és átalakítását segíti.¹⁴

Az emberiség fejlődése során mind szélesebb körben elterjedt eszközhasználat felfogható tehát egy akadálymentességi jellegű, jelentős szellemi energiákat mozgósító, évezredek óta zajló folyamatként, amely most a digitális térben új területeket és új kihívásokat hozott. A digitális környezethez való illeszkedést segítő-támogató (asszisztív) technológiák alkalmazása és az akadálymentesítés technológiai szintű megvalósítása során is fontos ezt belátni, mivel a technológiai meghatározottságú elvárások mögötti összefüggések mélyebb megértését segíti.

¹¹ GOODLEY (2011): 11.

¹² FARKAS (2023): 104.

¹³ VERES (2024): 11–19.

¹⁴ FARKAS (2024): 31–42.

1.3. Az emberi funkcióképességre visszavezethető akadálymentességi igény

1.3.1. *Test, egyén, társadalom és környezeti tényezők interakciója a funkcióképesség megítélésében*

Az akadálymentességi igényről beszélve röviden ki kell térnünk annak egészségügyi szempontrendszerére is. A fogyatékoságügyi paradigmaváltás az egyéni alapú orvosi modellt sem hagyta érintetlenül, a funkcióképesség, fogyatékoság és egészség nemzetközi osztályozása terén a WHO az évezredfordulóra új rendszert vezetett be.¹⁵ Az FNO célja, hogy egységes és szabványosított nyelvet és kiindulási alapot biztosítson az egészség és az egészséghez kapcsolódó állapotok minősítéséhez.¹⁶

Az új szemléletű osztályozás az egészségi állapot helyett a funkcióképességet helyezi a középpontba. A funkcióképesség gyűjtőfogalom, amely minden testi funkciót, tevékenységet és részvételt felölel. Ebből kiindulva, a fogyatékoság is gyűjtőfogalom, amely magában foglal minden testi funkciót vagy struktúrát érintő károsodást, tevékenység-akadályozottságot vagy részvételi korlátozottságot. Az FNO felhasználásával összehasonlíthatóvá válnak az egyes problémák, függetlenül attól, hogy azok milyen kiváltó ok miatt alakultak ki.

Az FNO-nak azért van fontos szerepe az akadálymentesség kérdéseinek megértésében, mert nem csupán testi szinten vizsgálja a felmerülő károsodásokat, hanem az egyéni teljesítőképességet, a cselekvések kivitelezését is bevonja a vizsgálat körébe, szociális szinten pedig a részvétel, vagyis a társadalomban betöltött szerepek érintettségét is el tudja helyezni. A digitális gazdaságban történő részvétel az FNO rendszerében az egyéni és társadalmi dimenzió 8. fejezete szerinti fő életterületek kategóriájába sorolható be, ezen belül az alapvető és összetett gazdasági műveletek,¹⁷ valamint a gazdasági önállóság¹⁸ formájában jelenik meg.

¹⁵ KULLMANN–KUN (2004): 67–90.

¹⁶ FNO (2001).

¹⁷ D860 Alapvető gazdasági műveletek: Bekapcsolódás egyszerű gazdasági művelet bármilyen formájába, pl. pénzhasználat élelmiszer vásárlására vagy cserekereskedelem, áru- vagy szolgáltatáscsere, illetve pénz megtakarítása. D865 Összetett gazdasági műveletek: Bekapcsolódás összetett gazdasági művelet bármilyen formájába, amely magában foglalja tőke vagy vagyontárgy, ingatlan cseréjét, profit vagy gazdasági érték termelését, pl. vállalat, gyár vagy berendezés megvásárlása, folyószámla, bankszámla fenntartása, árukereskedelem. FNO (2001): 167.

¹⁸ D875 Gazdasági önállóság: Rendelkezés magán- vagy közösségi forrásból származó gazdasági erőforrások felett, annak érdekében, hogy gazdaságilag biztosított legyen a jelen és a jövő szükségleteinek kielégítése. FNO (2001): 167.

	TEST		EGYÉN	TÁRSADALOM
	FUNKCIÓK:	STRUKTÚRÁK:		
FUNKCIÓKÉPESSÉG	a szervezet rendszereinek élettani funkciói (beleértve a pszichés funkciókat is) – Mentális funkciók – Érzékelési funkciók és fájdalomérzékelés – Hangadás és beszéd funkciók – A cardiovascularis (szív- és érrendszeri), a vérképző-, az immun- és a légzőrendszer funkciói – Az emésztőrendszer, az anyagcsere- és az endokrin rendszer funkciói – Húgy-ivarrendszerei és szaporodási funkciók – Ideg-, csont- és izomrendszerei, valamint mozgáshoz kapcsolódó funkciók – A bőr és a bőrfüggelékek funkciói	a test anatómiai részei, mint pl. a szervek, a végtagok és azok alkotórészei STRUKTÚRÁK: – Idegrendszeri struktúrák – A szem, a fül és a hozzájuk kapcsolódó struktúrák – A hangadásban és a beszédben részt vevő struktúrák – A cardiovascularis (szív- és érrendszeri), az immun- és a légzőrendszer struktúrái – Az emésztőrendszerhez, az anyagcsere- és az endokrin rendszerhez kapcsolódó struktúrák – A húgy- és ivarrendszerei, valamint a szaporodási rendszer struktúrái – A mozgáshoz kapcsolódó struktúrák – A bőr és a hozzá kapcsolódó struktúrák	TEVÉKENYSÉG: egy feladat vagy cselekvés végrehajtása az egyén által (képesség és teljesítmény) – Tanulás és az ismeretek alkalmazása – Általános feladatok és elvárások – Kommunikáció – Mobilitás – Önellátás – Orthoni élet – Személyközi interakciók és kapcsolatok – Fő életterületek – Közösségi, társadalmi és magánélet	TÁRSADALOM RÉSZVÉTEL: közreműködés egy élethelyzetben
FOGYATÉKOSSÁG	KÁROSODÁSOK: problémák a test funkcióiban vagy struktúráiban, pl. jelentős eltérés vagy veszteség, hiány		A TEVÉKENYSÉG AKADÁLYOZOTTSÁGA: nehézség, amelyet az egyén a cselek-vések végrehajtása során tapasztalhat	A RÉSZVÉTEL KORLÁTOZOTTSÁGA: probléma, amelyet az egyén az élethelyzetekben történő közreműködése során tapasztalhat

1. táblázat: Az FNO rendszere

1.3.2. Kontextuális tényezők a funkcióképesség értékelésében: a digitális akadálymentességi szempontok megjelenése a környezeti tényezők körében

Az FNO figyelembe veszi az ún. kontextuális tényezőket is. Ezek egyik alkotóelemét képezik a személyes tényezők, melyek egy egyén életének azon különleges hátterét adják, és az egyén azon jellemzőit foglalják össze, amelyek nem képezik részét egy vagy több kóros egészségi állapotnak. Ilyen tényezők például az érintett neme, etnikai hovatartozása, életkora, kondíciója, életmódja, szokásai, neveltetése, az általa ismert és alkalmazott megküzdési módszerek, a társadalmi háttér, az oktatás, a szakma, a múltbéli és a jelenlegi tapasztalatok (múltbéli életesemények és aktuális események), az általános viselkedési minta és a személyiségtípus, a lelkiállapot és egyéb jellegzetességek; mindegyik vagy bármelyikük, amelyek közrehatnak vagy más szerepet játszhatnak bármilyen mértékű fogyatékoságban.

A környezeti tényezők listája az FNO osztályozási rendszerének másik kontextuális alkotóeleme: ez a lista a külvilág, a testen kívüli világ olyan tényezőit tartalmazza, amelyek egy-egy személy életének körülményeit alkotják, és így hatást gyakorolnak e személy funkcióképességére. A környezeti tényezőkhez tartoznak a természetes fizikai világ és annak jellemzői, az ember által alkotott fizikai és virtuális világ, más személyek különféle viszonyokban és szerepekben, attitűdök és értékek, társadalmi rendszerek és szolgáltatások, szabályozások, rendeletek és törvények.

A támogató környezeti tényezők az érintett környezetének olyan jellemzői, amelyek hiányukkal vagy éppen létezésükkel javítják az adott személy funkcióképességét, és mérséklik az akadályozottság mértékét. Ide tartozik például a fizikai és digitális környezet megközelíthetősége, hozzáférhetősége, a megfelelő segítő technológiák igénybevételének lehetősége és az emberek pozitív hozzáállása a fogyatékosághoz, valamint a szolgáltatások, az ellátórendszerek és azon szabályozási rendszerek, amelyek célja, hogy a bármely tartós vagy átmeneti akadálymentességi igényű személyek részvételét az élet minden területén javítsák. Támogató lehet egy-egy akadályozó tényező hiánya is, így például, ha nincs megbélyegzés vagy nincsenek negatív attitűdök.

A támogató tényezők a digitális gazdaságban is kivédhetik, hogy egy károsodás vagy a tevékenység akadályozottsága részvételi korlátozottsággá alakuljon, javítják egy-egy tevékenység aktuális teljesítményét, annak ellenére, hogy a személynek ugyanennél a tevékenységnél problémái vannak bizonyos képességeivel.

A környezeti tényezők a funkcióképesség minden alkotóelemére hatnak, az egyén legközvetlenebb környezetétől a tágabb környezetig, sorban rétegződnek egymásra. Ha valaki nem lát, akkor válik hátránnyá, amikor nem akadálymentesített az a környezet, ahol él: nincsenek vezetősávok, beszélő közlekedési lámpák, Braille-feliratok, a felkeresett weboldalak nem kompatibilisek a képernyőolvasó szoftverekkel.

Az FNO szabályait összegezve azt mondhatjuk, hogy az nem kapcsol pozitív vagy negatív értékítéletet az adott állapotokhoz, a fogyatékoságot a funkcióképesség zavarának tekinti, ami bárkivel bármikor előfordulhat, a változás nem végzeteszerű, megváltoztathatlan. Az érintettek funkcióképessége és fogyatékosága felfogható a kóros egészségi állapotok (betegségek, rendellenességek, sérülések, balesetek stb.) és a kontextuális tényezők közötti dinamikus interakcióként is.¹⁹

¹⁹ KÖNCZEI–MARÓTHY (2009): 43–44.

1.4. Az ember és a számítástechnikai eszközök közötti interakcióra visszavezethető akadálymentességi igények

A szituációs akadályozottság, a neurodiverzitás és az információfeldolgozási mintázatok olyan, ritkán azonosított, „rejtett akadálymentességi kihívásoknak” tekinthetők, ahol nem feltétlenül van szó bármilyen értelemben vett fogyatékosyságról, de ezek mégis feltétlenül és közvetlenül relevánsak az e-akadálymentesség szempontjából. A digitális akadálymentesség vonatkozásában ezeket a rejtett akadályokat az kapcsolja össze, hogy itt a digitális világba belépést biztosító számítástechnikai eszközök és a felhasználók közötti interakciók (*human-computer interaction*, HCI) egyes sajátosságai vezethetnek akadályok kialakulásához.

1.4.1. Szituációs akadályozottság, avagy miért hasznos mindannyiunk számára a fogyatékos embereknek fejlesztett technológia?

Már több mint két évtizede annak, hogy Sears és munkatársai a számítástechnikai eszközök használatával összefüggésben bevezették a szituációs akadályozottság fogalmát, rámutatva arra, hogy a nem fogyatékos felhasználók eszközhasználatára milyen negatív hatással lehetnek a szituációs tényezők.²⁰ A szituációs körülmények közé tartozik egyrészt maga a környezet, amelyben az illető valamilyen tevékenységet végez, másrészt pedig azon egyéb tevékenységek, folyamatok, amelyekben az illető egyidejűleg részt vesz.

A szituációs akadályozottság a legegyszerűbben úgy fogalmazható meg, hogy adott sajátos helyzetben problémát okoz egy olyan cselekvés végrehajtása, amely a szituáción kívül semmi problémát nem okozna, például amikor a téli időben a dermedt ujjakkal az érintőképernyőn próbálunk üzenetet írni. Az eltelt évtizedekben a számítástechnikai eszközök mélyen beágyazódtak a mindennapi életünkbe, s így a felhasználók által tapasztalt helyzetek egyre változatosabbá váltak. Ennek eredményeképpen a szituációs akadályozottság problémája egyre gyakoribbá válik.

A szituációs akadályozottság nem az egyén tartós vagy átmeneti egészségkárosodását jelenti, hanem arra mutat rá, hogy adott pillanatban és helyzetben mennyire akadályozott az ember-eszköz közötti felhasználói interakció. Az adott helyzet által kiváltott akadályok, cselekvési nehézségek elemzése tehát arra fókuszál, hogy kapcsolatot állapítson meg a felhasználó, a felhasználó által végzett feladatok jellege, a feladat elvégzésének környezete és a feladat elvégzéséhez használt technológia kialakítása között. Az olyan szituációs tényezők, mint a környezeti hőmérséklet, a felhasználó mozgása, a terhelés és a végtagok más feladattal való lekötöttsége, a felhasználói alkoholfogyasztás, a megosztott figyelem, a környezeti fény, a környezeti zaj és a stressz mind példaként hozhatók fel a potenciálisan szituációs akadályozottságot okozó tényezőkre.²¹

A digitális világba belépést biztosító eszközöknek, így különösen az életünk immár minden pillanatában jelen lévő mobileszközöknek és az azokon futó alkalmazásoknak és szolgáltatásoknak képesnek kell lenniük a szituációs akadályozottság kezelésére, hiszen a számítástechnikai eszközök egyre kisebbek, egyre nagyobb teljesítményűek, gyakorlatilag

²⁰ SEARS et al. (2003): 1298–1302.

²¹ SARSENBAYEVA (2020): 41–43.

mindenütt jelen vannak, ami megváltoztatja a munkavégzés, a vásárlás, a kommunikáció és a szórakozás módját. Ennek eredményeképpen, ha valaki nem tudja jól használni ezeket a technológiákat, az jelentősen korlátozhatja a foglalkoztatási, oktatási és társadalmi lehetőségeket.²² Felmérések szerint a számítástechnikai eszközök használatának a helyzeti, szituációs körülményeiben bekövetkező változások hasonló hatást gyakorolnak a mobil eszközök felhasználóira, mint a kognitív és fizikai károsodások. Ezt az összefüggést mutatta be Yesilada és munkatársai úttörő tanulmánya,²³ amely kimutatta, hogy a fizikai károsodással nem rendelkező, szituációs akadályozott felhasználók hasonló hibaarányt produkáltak egy mobil eszközön, mint a fizikai egészségkárosodással rendelkező felhasználók. Ennek eredményeképpen az egyik felhasználói csoportra (például a fogyatékos felhasználókra) szabott megoldások váratlanul szélesebb célcsoportok (például szituációs akadályozottságú felhasználók) számára is előnyösek lehetnek.

Ebből következően például a fogyatékos emberek számára tervezett technológia felhasználható a szituációs akadályok negatív gyakorolt hatásának csökkentésére. A szituációs akadályozottság arra mutat rá, hogy gyakorlatilag mindenkinek vannak akadálymentességi igényű periódusai, és nagyon fontos az a többszörös kölcsönhatás, ami a „*solve one – extend to many*” (oldd meg és terjeszd ki) elv mögött áll. A szituációs akadályozottság tapasztalatai felhasználhatók a fogyatékosággal élők akadálymentességi igényeinek kielégítésére is, és fordítva, ezáltal csökkenthető az a különbség, amely a különböző felhasználói csoportokat elválasztja.²⁴

1.4.2. Mentális modellek és neurodiverzitás

Doug Englebartnak, az egér feltalálójának tulajdonítják azt a mondást, mely szerint „a számítógép olyan eszköz, mely arra való, hogy együtt gondolkodjunk vele”.²⁵ Ennél semmi nem írja le pontosabban, hogy a számítástechnikai eszközök használata milyen szoros összefüggésben és kölcsönhatásban van a kognitív működéssel, az akadálymentességi igényeket milyen mértékben határozzák meg az emberi mentális modellek és a tervezés során alapul vett mentális modellek. Ahogy ugyanis a felhasználók a világhálón navigálnak, mentális modelleket építenek fel az általuk tapasztalt minták alapján. A mentális modellekkel kapcsolatos kutatások nyomán a felhasználók mentális modelljeinek megértésével a tervezők jobb interfészekkel javíthatják a rendszer tanulhatóságát és használhatóságát. A feltérképezett mentális modellek pedig a tervezési szabványok alapjául szolgálnak, lehetővé téve a tervezők számára, hogy a felhasználók elvárásainak megfelelő felületeket hozzanak létre.²⁶

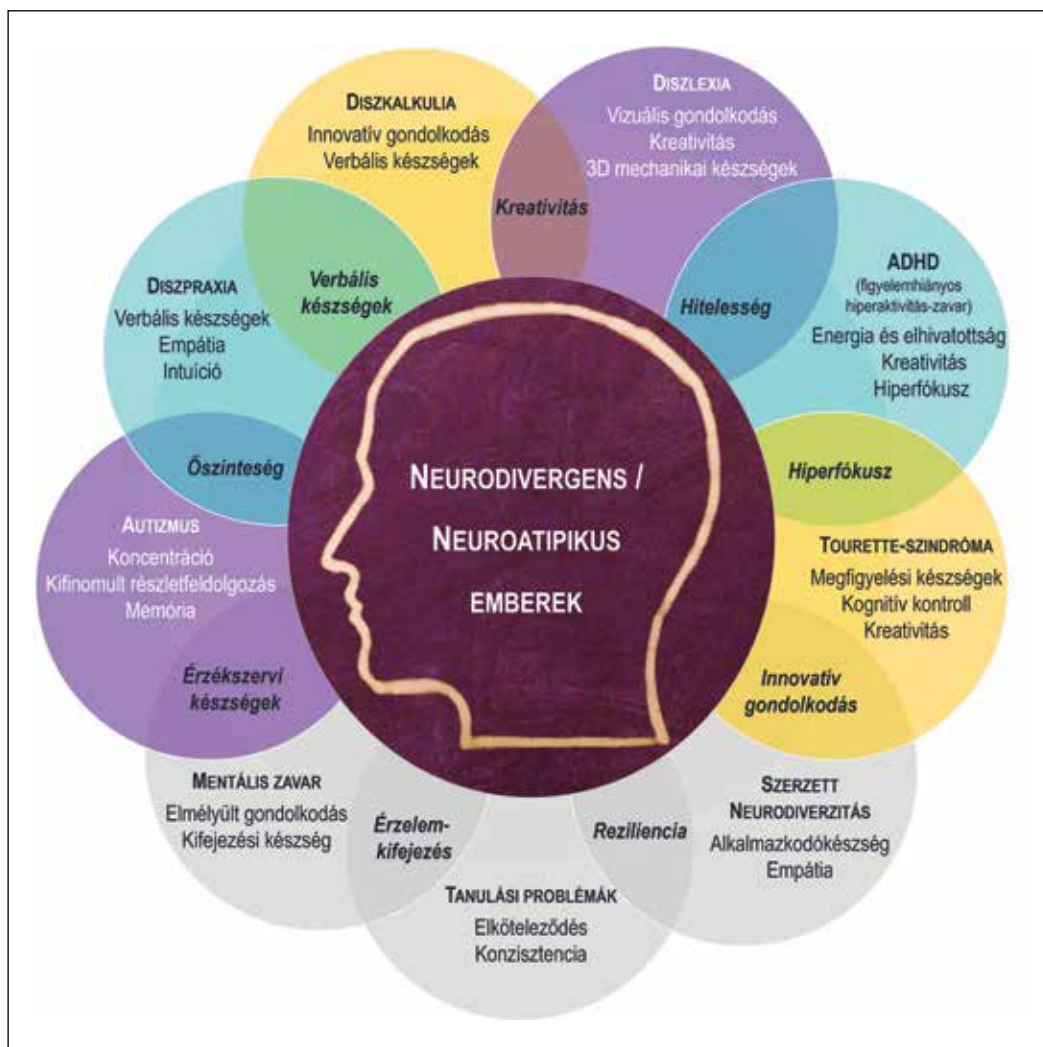
²² SARSEN BAYEVA et al. (2017): 477–481.

²³ YESILADA et al. (2010): 427–435.

²⁴ DOBRANSKY–HARGITTAI (2006): 313–334.

²⁵ „A computer is a device for thinking with.” – Az idézet forrása: DALTON (2012)

²⁶ CHAN (2024)



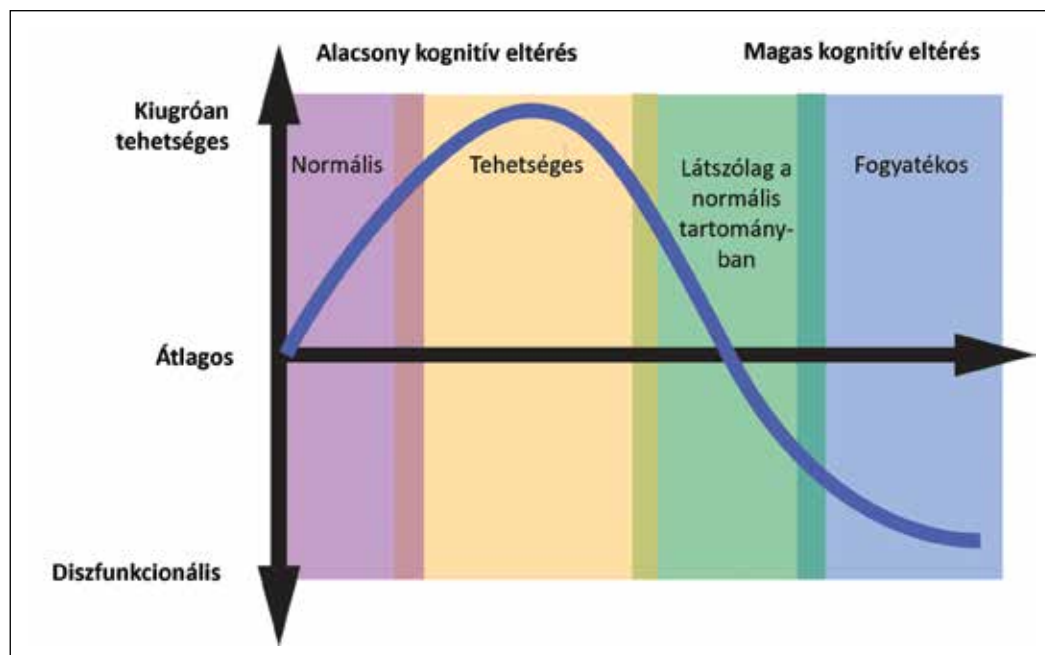
2. ábra: A neurodivergencia egyszerűsített áttekintő ábrája²⁷

Az emberi kognitív működés terén, ha a fogyatékoság társadalmi modelljéből (amelyet az 1.2.3. pontban érintettünk bővebben) indulunk ki, még erőteljesebben jelentkezik az a benyomás, hogy a fogyatékoság, az akadályozottság megállapításában milyen jelentős szerepet kapnak az időben változó társadalmi normák. A társadalmi normáknak való megfelelés hiánya és a társadalom nyújtotta erőforrások használatára való képtelenség számos esetben egyáltalán nem jelenti a kognitív képességek csökkent voltát. A társadalmi változások e téren jelentősen befolyásolják, hogy mikor mit tekintünk akadálymentességi igényt megalapozó állapotnak, így akár fogyatékoságnak vagy részképességzavarnak. Az írástudás széles körű elterjedése előtt egy diszlexiás embernek semmiféle gondot nem okozott a társadalmi beilleszkedés, ez a részképességzavar egyáltalán nem okozott számukra hátrányt a hétköznapi életben. Az urbanizáció előtti, falusias környezetben egy autista személy, aki

²⁷ Forrás: What does Neurodiversity mean? geniuswithin.org/what-is-neurodiversity/

hosszú órákig kitartóan és kiválóan végezte a mezőgazdasági feladatokat, a korábbi évszázadokban esetleg egyáltalán nem tűnt ki a népességből, és nem is szorult speciális támogatásra.

A neurodiverzitás az a terület, ahol a leghangsúlyosabban látható, hogy a fogyatékoság és épség kettőssége mennyire más megvilágításba kerül az akadálymentességi igény vizsgálatának tükrében. A neurodiverzitás a tanulási zavarok és egyes kognitív fogyatékoságok olyan megközelítése, amely szerint a neurotipikusokétól eltérő agyi működés az emberi génállomány természetes variációjának tekinthető. Ezt elfogadva a neurodivergens emberek állapota ugyanolyan társadalmi kategóriának tekinthető, mint a nem, a nemzetiség vagy a szexuális orientáció.



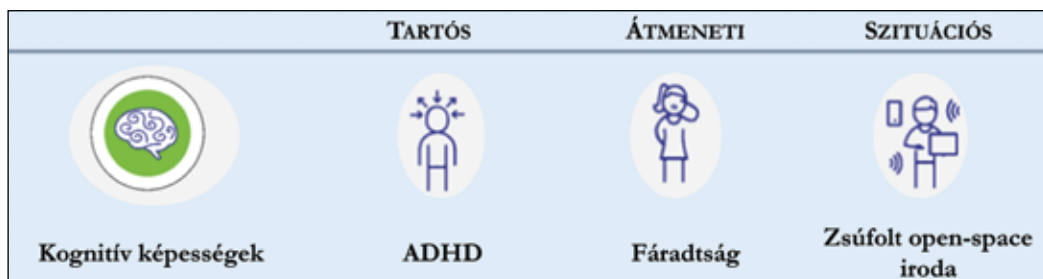
3. ábra: A neurodiverzitás spektruma²⁸

A neurodivergens idegrendszeri működés tehát nem rosszabb, mint a neurotipikus, azaz az emberek többségére jellemző működés, hanem más, azaz más erősségekkel és gyengeségekkel rendelkezik. A neurodiverzitás megközelítése arra irányul, hogy a neurodivergens állapotokat az emberi változatosság természetes megnyilvánulásának tekintsük, hangsúlyozva, nem minden neurodivergens állapot tekinthető eleve fogyatékoságnak. Amint azt a 3. ábra: A neurodiverzitás spektruma is illusztrálja, a spektrumon vannak azonban természetesen olyan neurodivergens állapotok is, amelyek mentális fogyatékoságnak minősülnek, illetve minősülhetnek. Utóbbi esetben külön kihívást jelent az érintettek számára, hogy ezek a „rejtett, láthatatlan” fogyatékoságok legtöbbször teljesen háttérbe szorulnak, amikor még sokszor a „nyilvánvaló, látható” fogyatékosággal élők számára sem biztosított a megfelelően akadálymentes környezet.²⁹

²⁸ Forrás: DALTON (2012)

²⁹ VELEGI–DÖMÖTÖRFY (2024)

A digitális térben zajló verseny egyik fontos új dimenziója a figyelemgazdaság, amely arra a jelenségre összpontosít, hogy az emberi figyelem egy szűkös és értékes erőforrás, amelyért a digitális gazdaságban részt vevő legkülönbözőbb szereplők egyidejűleg versenyeznek. A figyelemgazdaságban az információ bőséges, de a fogyasztók ideje és figyelme korlátozott, ezért ennek elnyerése és megtartása kulcsfontosságú tényezővé vált. Ezzel párhuzamosan az információs túlterhelés hatására a figyelem lanyhulása, a koncentrációs képesség romlása általános tendencia. A figyelem gazdasági szerepének és jelentőségének átalakulása, és ennek a kognitív képességekre gyakorolt hatása is felhívja a figyelmet arra, hogy a kognitív állapotoknál a tartós, átmeneti és szituációs akadályozottság között talán még a többi képességhez képest is keskenyebb a határmezsgye, ahogy azt a 4. ábra: Kognitív képességek spektruma a figyelem példáján is bemutatja.



4. ábra: Kognitív képességek spektruma a figyelem példáján

A digitális technológiák megoldásai a tervezésnél alapul vett személyiségkategóriák, azaz perszónák mögötti mentális modelleket képezik le. Amikor a digitális tervezés során a felhasználói élmény, igény (*user experience*, UX) kutatása és meghatározása nyomán kialakított perszónák csak a neurotipikus modelleket veszik alapul, akkor a neurodivergens felhasználók gyakran szembesülnek a technológiával való interakció során olyan akadályokkal, mint az érzékszervi túlterhelés, az összetett információk feldolgozásának nehézségei vagy a navigációval és a fókuszálással kapcsolatos kihívások. Egy részletes, rosszul tagolt, szövegcentrikus, már-már „szószátyár” repülőjegy-foglalási rendszer létrehozása például olyan akadályokat állíthat a diszlexiával élő felhasználók elé, amelyek gyakorlatilag ellehetetlenítik az adott interakcióban az önálló cselekvésüket, segítséget kell kérniük.³⁰

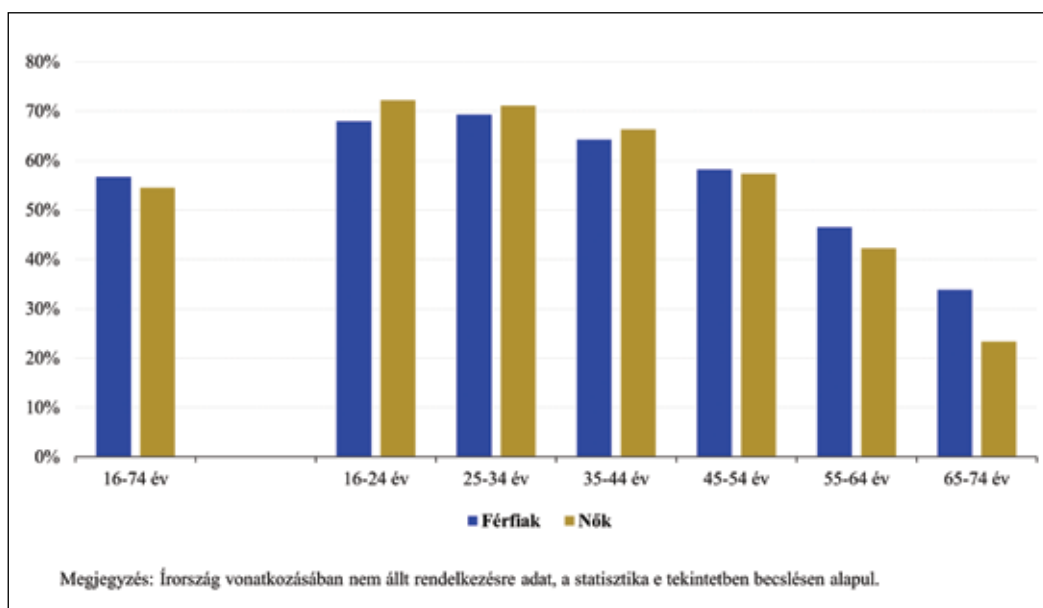
A „*solve one – extend to many*” (oldd meg és terjeszd ki) elv a neurodiverzitás spektrumának szempontjait is tekintetbe véve abba az irányba mutat, hogy a tartósan akadálymentességi igényű felhasználók sajátos igényeire eleve speciális szoftverekkel történő reagálás ún. „digitális szegregációhoz” vezethet. A példánál maradva, nem az a megoldás, hogy a diszlexiával élő felhasználók számára külön felületet tervezünk. Akkor viszont, ha ilyen esetekben elmarad az „átlagos felhasználó” számára tervezett, ún. mainstream szoftverek újragondolása, a folyamatból elvész azoknak az előnyöknek a lehetősége, amelyeket a szélesebb népesség számára az átgondoltan, az inklúzió szempontjainak a figyelembevételével tervezett megoldások biztosíthatnak. A „neurotipikus” utazók számára is vonzóbb egy jól kezelhető, tagolt és „beszélő ábrákat” alkalmazó repülőjegy-vásárlási lehetőség.³¹

³⁰ ERIKSEN (2024)

³¹ ABBOTT (2022)

1.4.3. Digitális kompetenciák, digitális írástudás: a probléma csak az idősödő népességet érinti?

Az életkor előrehaladtának következményeként az idősebb felhasználók nagyobb valószínűséggel szembesülnek a digitális technológiák használatának akadálymentesítésével kapcsolatos kihívásokkal, mint a fiatalabbak. Ez részben abból adódik, hogy gyakoribbak az egészségügyi jellegű problémák, de a kronológiai életkor nem feltétlenül pontos előrejelzője az egyén fizikai vagy kognitív funkcióképességének.³² A digitális gazdaságban a vizuális, képi megjelenítés és a nemlineáris tartalomszerkesztés miatt más kompetenciákra, információfeldolgozási folyamatokra, illetve az érintőképernyős felületekre gondolva más motoros képességekre van szükség, mint az offline világban.³³ Az eredetileg még az offline világban szocializálódott generációk tagjai eleve hátránnyal indulnak az online információkezelés terén a digitális bennszülöttekhez (*digital natives*) képest.



1. diagram: A legalább alapvető digitális készségekkel rendelkezők aránya %-ban kifejezve, életkor és nemek szerinti bontásban, 2023³⁴

Egy 2015-ös felmérés eredményei szerint ugyanakkor az Európai Unió 16 és 74 év közötti népességének 44,5%-a nem rendelkezett elégséges digitális készségekkel (*digital skills*) ahhoz, hogy a társadalmi és gazdasági életben részt tudjon venni.³⁵ A 2023-ban készült legfrissebb adatsorok szerint a 16–74 év közötti európai népesség átlagát tekintve a digitális kész-

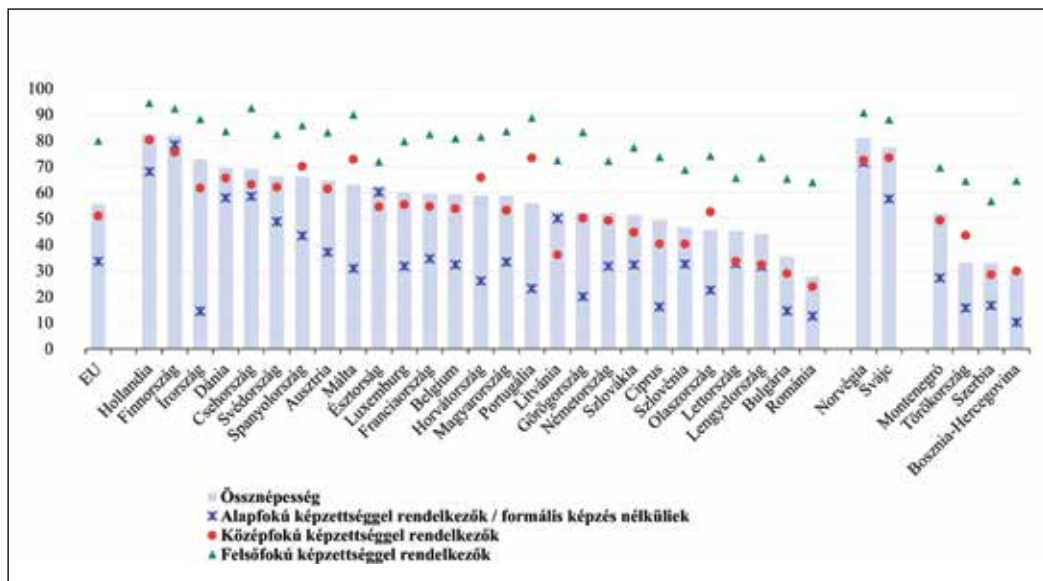
³² GOODMAN-DEANE (2009): 1–3.

³³ FIRNIKSZ et al. (2023)

³⁴ Forrás: Eurostat, online data code: isoc_sk_dskl_i21

³⁵ VUORIKARI et al. (2016): 3–18.

ségek terén nem látható érdemi elmozdulás,³⁶ és az európaiak csaknem egyharmada (32%) nem érzi megfelelőnek a digitális kompetenciáit, hogy becsatlakozzon az uniós Digitális Évtized átalakulási folyamatába.³⁷



2. diagram: Alapvető digitális készségekkel rendelkezők a képzettség tükrében, 2023-ban
(a 16–74 év közötti népesség %-ában kifejezve)³⁸

A digitális írástudás (*digital literacy*) az egyén azon kognitív, szociális és érzelmi készségeit fedi le, amelyek ahhoz szükségesek, hogy a szövegből, (álló- és mozgó-) képekből és hanganyagokból álló digitális források (*digital resources*) jelentését megértsék, ilyen forrásokat elő tudjanak állítani, illetve ilyen környezetben interakciót folytassanak le. A digitális kompetencia (*digital competency*) azon képességek összessége, amelyek a digitális források jelentésének értelmezésén és felhasználásán alapuló tanulási vagy a szervezeti teljesítmény javításához szükségesek, így különösen a munkában, a gazdasági és társadalmi életben, az oktatásban.³⁹ Több mint egy évtizede zajlanak az európai felhasználók digitális kompetenciájának alakulására vonatkozó kutatások, amelyek folyamatosan követik a felhasználókat érintő új kihívásokat. A kutatás eredményeit összefoglaló legutóbbi példatárba ennek megfelelően felkerült az MI-n alapuló rendszerekkel, azok használatával összefüggő ismeretanyag, képességek és magatartások elemzése. A digitális környezetben történő eligazodás e téren ugyanis minimálisan azt követeli meg a felhasználóktól, hogy:

³⁶ Az Eurostat által 2024 áprilisában közzétett adatsorok alapján továbbra is a lakosság 56%-a rendelkezik az alapvető digitális készségekkel.

³⁷ Digital literacy in the EU: An overview. 06 December 2023.

³⁸ Forrás: Eurostat, online data code

³⁹ KIM (2023): 121–129.

1. tudatában legyenek, hogy mire jó az MI, és felismerjék, amikor MI-rendszerrel találkozhatnak,
2. képesek legyenek megérteni és interakcióikban kezelni ezek működését,
3. érzékeljék a megfelelő döntési pontokat, amikor MI-rendszereket alkalmaznak,
4. ismerjék fel az MI kockázatait,
5. megfelelően tudjanak viszonyulni az MI-rendszerek emberi felügyeletét ellátó személyekhez.⁴⁰

A szituációs akadályozottság mellett a digitális készségek szerepe és jelentősége is rámutat arra, hogy a digitális akadálymentesség kérdése nem csupán egy marginális fogyasztói csoport, a fogyatékos fogyasztók egyedi problémája, hiszen mint látható, az európai felhasználók egy jelentős hányada sem rendelkezik a megfelelő szintű digitális kompetenciákkal. Valójában szinte minden felhasználóval előfordult már, hogy segítségre szorult, mert a felhasználói felület dizájnja és a rendelkezésre bocsátott információk struktúrája, funkcionalitása, vizuális környezete nem segítette megbízhatóan és érthetően az eligazodást.

1.5. Az akadálymentesség fizikai és digitális dimenziója

Az előbbiekben láthattuk, hogy az akadálymentesítés a valódi akadálymentesség eléréséhez vezető tevékenységek, folyamatok és az arra szolgáló eszközök összessége, e két fogalom csak együtt és egymásra tekintettel értelmezhető.⁴¹ A modern ember az akadálymentesítést leggyakrabban technikai és pusztán a fizikai dimenzióban létező fogalomként ismeri, a valódi akadálymentesség szellemi és gyakorlati esszenciáinak szinte teljes mellőzésével.⁴² Ha tehát felmerül az akadálymentesség, sokan a fizikai helyszínekre, mint a köz- és lakóépületek, az irodák, a munkahelyek, vagy akár a fizikai helyváltoztatás, az utcák, átkelőhelyek vagy a tömegközlekedés akadályainak elhárítására gondolnak, pedig legalább ennyire fontos biztosítani a digitális tér akadálymentes elérését mindenki számára.

Az akadálymentességi szabályozás lényegének hazai alkalmazását terminológiai nehézségek is hátráltatják. Az uniós nyelvek többsége, így például a francia, spanyol, holland, cseh (*accessibility, accessibilité, accessibilidad, toegankelijkheid, požadavčich*) a hozzáférhetőség fogalmát hangsúlyozza, míg a német (*Barrierefreiheit*) a hozzáférési korlátok felszámolását, a magyar terminológia az akadálymentességet helyezi a központba. A fogalomhasználat vonatkozásában a jogszabályi környezet abban a tekintetben sem következetes, hogy a Fogyatékos Személyek Jogairól Szóló Törvény az akadálymentesség fogalmát úgy határozza meg, mint „a magyar építészetéről szóló 2023. évi C. törvény 16. §-ának 1. pontjában meghatározott feltételeknek megfelelő épített környezetet”,⁴³ azaz olyan épített környezetet, amelyet mindenki önállóan és biztonságosan tud megközelíteni, abba belépni, azt használni és elhagyni.

⁴⁰ VUORIKARI et al. (2022): 77–83.

⁴¹ FARKAS et al. (2022): 1–24.

⁴² PERSSON et al. (2015): 505–526.

⁴³ Fogyatékos Személyek Jogairól Szóló Törvény 4. § g) pont.

Nem véletlen, hogy az akadálymentesség kifejezés alkalmazása a tapasztalatok szerint a köznyelvi használatban visszatérően problémát okoz. Időről időre a vállalati megfeleléségi (*compliance*) projektek hatókörének meghatározása során is alapvető félreértésekre vezethet, hogy a köznap használatban az akadálymentesség kifejezésnek elsősorban a fizikai környezetben van közvetlenül értelmezhető jelentése.

1.5.1. Egyenlő esélyű részvétel a digitális világban: az egyetemes tervezés hagyományai

Az akadálymentes tervezés irányzata a 20. század közepén indult el, így szükségképpen a fizikai világ elemeinek kialakításában gyökerezik, és innen hozza magával a digitális világba az egyetemes tervezés hagyományait.

Az építészet terén a szakma körében elfogadott szemléleten alapuló tudás szabványok kialakításához és elterjesztéséhez (standardizálás) vezetett. A szabványok alkalmazása nyomán széles körben nyilvánvalóvá vált, hogy a szegregált akadálymentesített funkciók sajátosságainak a fenntartása sokkal drágább és esztétikailag sokkal kevésbé vonzó eredménnyel jár. A szegregált megoldásokban az is kódolva van, hogy stigmatizálják a felhasználókat, így akinek módjában áll, az lehetőség szerint elkerüli ezeket. Az építészeti akadálymentesség hívei már korán felismerték egy olyan koncepció jogi, gazdasági és társadalmi erejét, amely a fogyatékos és nem fogyatékos emberek mindennapi szükségleteivel egy egységes rendszerként foglalkozik. Az is nyilvánvalóvá vált, hogy az akadálymentességi igényű emberek befogadásához szükséges környezeti változtatások közül sok valójában mindenki számára előnyös, a kerekesszékekkel járható rámpákon a babakocsi is sokkal könnyebben mozgatható.

Az egyetemes tervezés ezért az épített környezeten túl a használati tárgyakra, a szolgáltatásokra, a digitális környezetre és az infrastruktúrára is kiterjedt. Abból indul ki, hogy az emberek többségének szüksége van valamilyen mértékű módosításra a környezet kényelmes, biztonságos és kellemes használatához, ezért nem csupán a fogyatékos személyek igényeire van tekintettel, hanem az idősekre, a gyerekekre, a várandós nőkre, a babakocsival közlekedőkre is. A koncepciónak három kritériuma van, amelyet hagyományként visz magával a 21. század digitális tervezési folyamatait meghatározó egyenlő esélyű hozzáférés és inkluzív dizájn módszertanaiba (amelyekről a 4.2. pontban részletesebben is szó lesz): a tervezés során a lehető legtöbb használói igény figyelembevétele, az egyénre szabhatóság és az egyéni segédeszközök használatának biztosítása.⁴⁴

1.5.2. Támogató-segítő (asszisztív) eszközök

A járóbot és a szemüveg már bevezetőnkben is előkerült a támogató-segítő (asszisztív) eszközök kapcsán. Az önálló életvitelt támogató-segítő technológiák alatt értünk minden olyan adaptív szerkezetet, eszközt, amelyek lehetővé teszik a speciális igényű emberek számára, hogy hozzáférjenek mindenfajta technikai termékhez és szolgáltatáshoz. Hozzáállás kérdése, hogy a 21. században, a digitális gazdaság keretei között mit tekintünk e körbe tartozó

⁴⁴ KÖNCZEI-MARÓTHY (2009): 29–30.

technológiának, egyes cselekvések lefolytatását lehetővé tévő vagy megkönnyítő segédeszköznek.⁴⁵ Gondoljunk csak a korábban már idézett Englebart szavaira, miszerint a számítógép olyan eszköz, mely arra való, hogy együtt gondolkodjunk vele... és rögtön belátjuk, hogy legtöbbünk számára az „együttgondolkodásra tervezett” számítástechnikai eszközök maguk is támogató-segítő (asszisztív) eszközök, amelyekkel a kognitív funkcióink hatékonysága megsokszorozódik.

Látás	Hallás
Vakok és gyengénlátók számára készült termékek, beleértve a mindennapi életvitelhez, a számítógépekhez való hozzáféréshez, a tájékozódáshoz és egyéb szükségletekhez használt segédeszközöket: – nagyítók, – beszélő eszközök (például beszélő hőmérők), – Braille-kijelzők, – képernyőolvasó szoftverek, – optikai karakterfelismerést (OCR) használó szöveg-beszéd rendszerek, – nagyméretű nyomtatott anyagok, és – nagyméretű tapintható gombokkal ellátott telefonok.	Siketek és nagyothallók számára készült termékek, beleértve a mindennapi életvitelhez, kommunikációhoz és egyéb szükségletekhez használt segédeszközöket: – személyre szabott hangerősítő készülékek, – vezeték nélküli TV-hallgató rendszerek, – rezgő ébresztőórák, – villogó fényjelzéssel ellátott ajtócsengő, – hordozható zárt feliratozó rendszer, – a személyközi élő kommunikációban alkalmazott kettős billentyűzetű kommunikációs rendszer, – hangerősített telefon, – felírtos telefon, – mobil eszközök szöveges üzenetekkel vagy speciális alkalmazásokkal.
Beszéd	Tanulás, kognitív funkciók, fejlődés
Beszéd fogyatékos emberek számára készült termékek, akiknek segítségre van szükségük a beszédhez, beleértve az élő személyközi kommunikációt is: – hangerősítő rendszerek, – beszédképességet segítő eszközök, – mesterséges gége, – kommunikációs táblák, – beszédkibocsátó szoftverek, – szimbólumkészítő szoftverek, – beszédgeneráló eszközök.	Olyan emberek számára készült eszközök, akiknek a tanulás, a figyelem, a memória és a szervezés terén van szükségük segítségre: – memória-segédeszközök, – szövegről beszédre váltó rendszerek a tanulás támogatására (nem a látási szükségletekhez kapcsolódóan), – emlékeztető rendszerek, – jegyzetelőrendszerek, – mobil eszközök speciális alkalmazásokkal, – hangoskönyvek.

⁴⁵ A 2025-ben hatályba lépő akadálymentességi szabályozás szerint (összhangban az uniós terminológiával) a támogató-segítő technológia körébe olyan áru, berendezés, szolgáltatás vagy termékrendszer tartozik – a szoftvert is ideértve –, amelynek rendelkezése a fogyatékos személyek funkcionális képességeinek fokozása, fenntartása, helyettesítése vagy javítása, illetve a károsodások, a tevékenységi korlátozottságok és a részvételi akadályok enyhítése és kompenzálása. Akadálymentességi Törvény 2. §. 37. pont.

Mobilitás, ülés, pozícióváltás	Járművek és közlekedés
Mozgássérült emberek számára készült eszközök: – kerekesszékek, – járókeretek, – botok, – mankók, – rollerek, – elektromos székek, – a testtartás- és nyomásszabályozásra tervezett termékek.	A közlekedéshez való biztonságos hozzáférést elősegítő és a járművek független használatát segítő eszközök: – kézi vezérlők, – a kerekesszékek a jármű padlójához való rögzítésére szolgáló rögzítő és rögzítőelemek, – rámpák, – felvonók, – emelt tetők, – adaptív biztonsági övek.
Napi életvitel	Környezeti adaptáció
Fogyatékossgal élő emberek és az öregedési folyamatok miatt funkcionális akadályokkal küzdő idősebb felnőttek számára készült termékek, amelyek a napi életvitelt könnyítik: – öltözködési segédeszközök, például cipzárhúzó és gombhorgok, – hosszú nyelű cipőkanál, – fogást segítő eszközök, – adaptált konyhai eszközök és evőeszközök, – járókeretre adaptált táska, – kerekesszékes pohártartó, – könyvvállvány, – automata szappanadagoló, – porszívórobot, – adaptált kapcsológombok.	A fogyatékossgal élő embereknek a lakásokhoz, vállalkozásokhoz és egyéb épületekhez való hozzáféréseinek javítására tervezett termékek: – ajtónyitók, – felvonók, – rámpák, – a készülékek távvezérlésére tervezett rendszerek, – elektronikai és más eszközök kapcsoló, hang vagy más aktiválási módszer segítségével történő működtetése.
Számítógépek és perifériák	Rekreáció, sport és pihenés
A fogyatékossgal élők számára a számítógépekhez való hozzáférést és azok használatát segítő termékek: – speciális szoftverek, például képernyőolvasó, képernyőnagyító szoftverek, – alternatív billentyűzetek és beviteli eszközök, – hangfelismerés.	Olyan eszközök, amelyek segítik a fogyatékossgal élők sportolásban, rekreációban és szabadidős tevékenységekben való részvételét: – adaptált játékok, – kártyakeverő, – kameratartók, – adaptált sportfelszerelések.

2. táblázat: Példák a támogató-segítő (asszisztív) technológiákra⁴⁶

A 2. táblázat: Példák a támogató-segítő (asszisztív) technológiákra áttekintést ad a támogató-segítő (asszisztív) technológiák sokféleségéről. Azáltal, hogy a fejlődés napról napra új lehetőségeket kínál, idesorolható minden olyan áru, berendezés, szolgáltatás vagy termék-

⁴⁶ Forrás: Types of Assistive Technology.

rendszer, a szoftvereket is ideértve, amelynek az a rendeltetése, hogy adott helyzetben a felhasználók funkcionális képességeit fokozza, fenntartsa, helyettesítse vagy javítsa, illetve a felhasználó károsodásait, a tevékenységi korlátozottságait és a részvételi akadályait enyhítse és kompenzálja. Az MI által vezérelt és a robotikai eszközök teljesen átalakítják a fogyatékossgal élő emberek mindennapjait. A korábban elképzelhetőnek tartott lehetőségek meghaladását szemléltető példaként hozható fel, hogy az exoskeleton (az emberi testet magában foglaló teherhordó-helyváltoztató) megoldások révén a kvadriplégiában (négy végtag bénulása) szenvedők is önálló mozgásra képesek.⁴⁷ Idesorolhatók ugyanakkor azok a megoldások is, mint például a nyelvvel működtetett érintőpadok (*trackpad*) és az ún. szemegerek, amelyek a korlátozott kézmozgással rendelkező felhasználók számára is lehetővé teszik, hogy enyhe szem- vagy fejmozdulatokkal irányítsák számítástechnikai eszközeiket.

A digitális gazdaságban történő részvétel fizikai dimenziója kapcsán utalnunk kell arra, hogy vannak olyan eszközök, amelyek hozzáférési kapuként szolgálnak a digitális térbe történő belépéshez vagy az önálló életvitelhez szükséges digitális tranzakciók intézéséhez. A jogalkotó által ilyen fontosságúnak tekintett eszközökkel (hardverekkel, set-top boxokkal, e-könyv-olvasókkal stb.) találkozhatunk majd a 3.1.1. pontban, az Akadálymentességi Törvény hatálya alá tartozó termékek áttekintése során. A digitális hozzáférés kapui esetében különösen fontos, hogy ezeknek a hozzáférése akadálymentes legyen, és kompatibilisen tudjanak működni a támogató-segítő (asszisztív) technológiák lehető leg szélesebb spektrumával.

Itt sem feledkezhetünk meg azonban arról, hogy a támogató-segítő (asszisztív) technológiák nem csupán a fogyatékossgal élők számára tágítják a lehetőségeket: a szituációs akadályozottságból, az időződésből vagy a neurodiverzitásból adódó akadálymentességi igények esetén ezek az eszközök szintén új perspektívákat teremthetnek. A korábbi példánkban szereplő diszlexiával élő felhasználó például képernyőolvasó szoftver segítségével tudja értelmezni a repülőjegy vásárlásának feltételeit.

1.5.3. A fizikai és digitális dimenziók összekapcsolódása a gazdasági életben

Az e-akadálymentesség terén a támogató-segítő (asszisztív) eszközök a fizikai és a digitális világ közötti összeköttetést segítik. Az interneten mint infrastruktúrán nyújtott tartalmak és szolgáltatások aránya növekszik, de a digitális gazdaságban elérhető tartalmak, szolgáltatások és áruk esetében azok igénybevétele nem mindig korlátozódik a web, a mobilalkalmazás vagy a progresszív webalkalmazás felületére. Gondoljunk egy ügyfélszolgálati tér kapcsán a fizikai akadályokra vagy az ott elérhető sorszámhúzó gépre, a közlekedésben igénybe vehető önkiszolgáló terminálokra vagy egy színházi felületen használt, külső fejlesztő által készített és nem akadálymentes jegyvásárlási applikációra.

Az egyenlő esélyű hozzáférés szempontjából fontos előkérdés az online és az offline elemek közötti kapcsolódások felismerése és tudatosítása. Ez azért is releváns, mert az önálló életvitel szempontjai alapján nem minősül akadálymentesnek az a megoldás, amely segítő személy jelenlétét igényli. Nem tekinthető továbbá az sem akadálymentesítési megoldásnak,

⁴⁷ Esther Klang's Story – Empowerment through assistive technology innovation, 16 April 2024.

ha a digitális termékek és szolgáltatások, tartalmak hozzáférhetővé tétele helyett call center-be vagy valamely üzletbe, ügyfélszolgálatra irányítják az akadálymentességi igényű ügyfelet.

E határvonalakat és kapcsolódásokat akkor lehet jól értelmezni, ha belátjuk, hogy a mögöttes cél az akadálymentességet átmenetileg vagy tartósan igénylő személyek önállóságának, önálló élethez való jogának biztosítása. Ezt a célt mindenki magára tudja vetíteni, és jelen kötetnek nem titkolt célja, hogy az olvasók elsajátítsák ezt a szemléletet. Ha társadalmi szinten érvényesül az inkluzív, a befogadó látásmód, akkor az egyenlő esélyek biztosításán alapuló megközelítés elvárásai a vállalati üzleti és működési modellekre is pozitív hatást gyakorolhatnak.

1.6. Befogadó (inkluzív) társadalom

A mobilinternet és a mind nagyobb teljesítményű és mind szélesebb körben elérhetővé váló számítástechnika átforgalmazta az életünket. Ma már elméletileg minden ember számára adott a lehetősége annak, hogy kapcsolatba lépjen bárki mással, ismereteket szerezzen **vagy** **tartalmat** hozzon létre, illetve gazdasági vagy társadalmi tevékenységet végezzen. Mérettől függetlenül a szervezetek is a korábbiaknál jóval kevesebb technikai korláttal szembesülnek a globális gazdaságban zajló interakciók során.

A digitális technológia támogathatja a gazdasági integrációt azáltal, hogy lebontja az információhoz való hozzáférés akadályait, szélesíti a hozzáférést, és csökkenti a gazdaságban való részvételhez szükséges belépés korlátait. Ez természetesen nem jelenti azt, hogy mindenkinek és mindennek csatlakoznia vagy digitalizálódnia kell. Azt sem jelenti, hogy a digitális technológia társadalmi és gazdasági következményei szükségszerűen inkluzív, befogadó jellegűek vagy kizárólag előnyösek lennének. A digitális technológia is kétélű kard, amely egyszerre nyújthat lehetőségeket és fokozhatja az egyenlőtlenségeket.

1.6.1. Befogadó digitális környezet (digitális inklúzió)

A digitális gazdaságban megvalósuló akadálymentesség nem választható el attól az általános kihívástól, hogy a társadalom általában hogyan viszonyul a technológiában rejlő lehetőségekhez, mit teszünk e lehetőségek kihasználása terén azért, hogy befogadóbb társadalmat hozzunk létre. A digitális technológiák fejlesztésének és alkalmazásának során figyelemmel kell lennünk arra, hogy ezek révén a digitális piacokon is mindenki számára értelmes és elérhető gazdasági lehetőségek jöjjenek létre.

Az inkluzív, befogadó digitális gazdaság kialakításához az élet minden területén számos érdekelt fél folyamatos és koherens erőfeszítésére van szükség, hiszen ahogy a digitális technológia alkalmazási köre mélyül és szélesedik, a digitális integráció (*digital integration*) egyértelműen a gazdasági és társadalmi fejlődés, valamint az egyének és közösségek szerepvállalásának kritikus alapjává válik. Digitális integráció alatt értjük a digitális tevékenységekben való teljes körű, értelmes részvételt, legyen szó gazdasági, társadalmi, politikai vagy egyéb tevékenységekről.

A gyakorlatban a digitális inklúzió két oldala van: a digitális befogadás és a digitális beilleszkedés.⁴⁸ A digitális befogadás arra utal, hogy a társadalom és a gazdaság szereplői ténylegesen lehetőséget biztosítanak a digitális eszközöknek az egyéni élet és a megélhetés javítására való felhasználására. A digitális beilleszkedés pedig mindazon digitális kompetenciáknak (*digital competencies*) a meglétét, kialakítását és fejlesztését jelenti a felhasználói oldalról, amelyek a digitális eszközök céljának megfelelő alkalmazását lehetővé teszik.



5. ábra: A digitális inklúzió keretrendszere⁴⁹

A digitális inklúzió számos különböző elem együtteséből épül fel, ezek közé tartozik

- a szükséges hardverek és a konnektivitás, azaz a digitális alpinfrastuktúráként funkcionáló távközlési és internetes hálózatok elérhetősége és megfizethetősége;
- a digitális képességek és jártasság fejlesztése;
- a digitális gazdaságban történő részvétel lehetősége;
- az állampolgári véleménynyilvánítás lehetősége és a közpolitikák alakításában való részvétel;
- a digitális környezet megbízhatósága és a felhasználói bizalom megléte.

A 2010–2020 közötti évtizedre vonatkozó uniós fogyatékosügyügyi stratégia átfogó célkitűzése az volt, hogy erősítse a fogyatékosokkal élők pozícióját annak érdekében, hogy teljes mértékben élhessenek jogaikkal, és teljeskörűen részt vehessenek a társadalomban és az európai gazdaságban, különösen az egységes piac keretében.⁵⁰ A stratégia arra is kitért, hogy az inkluzív, mindenkit magában foglaló társadalom építése piaci lehetőségeket is

⁴⁸ Az angol terminológia mindkét megközelítésre együttesen a digital inclusion kifejezést használja.

⁴⁹ Forrás: MANIAM et al. (2024): 25.

⁵⁰ Az Európai Unió 2010–2020. évekre kiadott fogyatékosügyügyi stratégiája.

maga után von, és ösztönzi az innovációt. Üzleti szempontból is kiemelt jelentőségű ezért, hogy a szolgáltatások és termékek mindenki számára hozzáférhetőek legyenek, hiszen a fogyasztékossgal élők mellett az egyre növekvő számú idősödő fogyasztók jelentette kereslet is egyre nagyobb, azonban a politikai és szabályozási keretek, valamint a termék- és szolgáltatásfejlesztések nem tükrözik megfelelően az akadálymentességi igényvel élő személyek szükségleteit.

Az Európai Akadálymentességi Irányelvben megnyilvánuló akadálymentességi szabályozás a versenyszférában, a digitális gazdaságban történő egyenlő részvétel lehetőségét helyezi az előtérbe, amikor abból indul ki, hogy a hatálya alá vont termékek és szolgáltatások forgalomba hozatala tekintetében meghatározott akadálymentességi követelmények az áruk és szolgáltatások belső piacon belüli szabad áramlásához szükségesek.⁵¹ A digitális gazdaságban történő részvétel nem választható le a digitális integráció egyéb területeiről, azokkal szükségképpen együtt mozog. Ebben a kontextusban a digitális gazdaságba történő bekapcsolódás feltétele a megfelelő konnektivitás, az internet-hozzáférés, ha már csak arra gondolunk, hogy az igénybe vett szolgáltatások mind jelentősebb arányban minősülnek ún. OTT (*over-the-top*) szolgáltatásnak, azaz olyan tartalomnak, alkalmazásnak vagy szolgáltatásnak, amelyeket a nyílt internet útján juttatnak el a végfelhasználókhoz. Az EU-ban a 2020-as évtized elején a fogyasztékossgal élő 16 év feletti személyeknek 64,3%-a rendelkezett otthoni internetkapcsolattal, így ez az arány a fogyasztékossgal nem rendelkező lakosság körében 87,9% volt.⁵²

A digitális szakadék áthidalásához nagyon fontos ezért, hogy a hardver és a konnektivitás megfizethető legyen, ebből következően a digitális akadálymentesség nem képzelhető el akadálymentes elektronikus hírközlési ágazat nélkül. Az Európai Hírközlési Kódex erre tekintettel meghatározza azokat az alapkövetelményeket, amelyek az egyetemes szolgáltatási kötelezettségek keretében a hangkommunikáció és az internet-hozzáférés megfizethetőségére, valamint arra vonatkoznak, hogy a kapcsolódó végberendezések, különleges berendezések és szolgáltatások a fogyasztékossgal élő fogyasztók számára megfizethetőek legyenek és rendelkezésre álljanak. Az elektronikus hírközlési szektor ágazati szabályaihoz kapcsolódóan az Európai Akadálymentességi Irányelv harmonizálja az elektronikus hírközlési szolgáltatásokra és a kapcsolódó termékekre vonatkozó akadálymentességi követelményeket, és kiegészíti az Európai Elektronikus Hírközlési Kódexet, így a két jogszabály együttesen biztosítja a fogyasztékossgal élő végfelhasználók részére az egyenértékű hozzáférést és választéokra vonatkozó feltételeket.⁵³ (Az Európai Akadálymentességi Irányelv elektronikus hírközlési ágazatot érintő szabályait átültető ágazati szabályokat a 3.5.1. pont mutatja be.)

1.6.2. A közszféra akadálymentessége – tapasztalatok és jó példák forrása?

Nem túlzás kijelenteni, hogy mára a személyes részvétel az ügyintézési folyamatokban másodlagos megoldássá vált, így például egyes dokumentumok benyújtása, díjak befizetése

⁵¹ Akadálymentességi Irányelv (22)–(23) preambulumbekzdés.

⁵² Az Európai Unió 2021–2030. évekre kiadott fogyasztékossgügyi stratégiája.

⁵³ Európai Akadálymentességi Irányelv (29) preambulumbekzdés.

már szinte kizárólag online zajlik. Nincsen ez másképpen a közzsféra tekintetében sem, ideértve a közzsféra alatt az állami, regionális, helyi hatóságokat, illetve mindazon állami, területi vagy települési hatóságok gazdasági irányítása alatt álló intézményeket és az ezek által létrehozott jogi entitásokat, amelyek kifejezetten olyan közérdekű céllal jöttek létre, amelyek nem ipari vagy kereskedelmi jellegűek.⁵⁴

Már az Európai Unió 2010–2020-as évtizedre vonatkozó fogyatékoságügyi stratégiájában⁵⁵ egyértelművé vált a Bizottság azon szándéka, hogy a közzsférából szerzett tapasztalatok felhasználásával a versenyszféra, így különösen a kereskedelmi és szolgáltatói szektor szereplőire a közzsférához hasonló akadálymentesítési kritériumokat terjesszen ki. A 2019-ben kibocsátott Európai Akadálymentességi Irányelv, amely bár markánsan eltérő szabályozási megközelítést tartalmaz, mégis több ponton visszautal az Akadálymentes E-Közzsféra Irányelvre. A megközelítés azonos abban a tekintetben is, hogy az e-közzsféra szabályozása a felhasználók (azaz az állampolgárok) összessége számára, az e-versenyszféra szabályozása a fogyasztók összessége számára kívánja biztosítani az akadálymentességet, függetlenül attól, hogy fogyatékosággal él-e, vagy sem.

A gyakorlat számára ez azt jelenti, hogy jöllehet az Akadálymentes E-Közzsféra Irányelv kizárólag a közzsférabeli honlapokra és mobilalkalmazásokra vonatkozik, ugyanakkor annyiban a digitális gazdaságot is érinti, hogy megfogalmazott néhány olyan konkrét elvárás, amelyet a versenyszféra is átvehetett. Ilyen például az ún. „akadálymentesítési nyilatkozat”, amely arról ad információt, hogy az érintett közzsférabeli felület mely, az irányelv által támasztott követelményeknek tudott megfelelni, és melyik esetleges, az irányelv alapján támasztható kivétellel élt, továbbá hogy azt milyen okból tette.⁵⁶ Fontos rendelkezés továbbá az is, hogy amennyiben valamely akadálymentesítési követelmény nem teljesül vagy nem teljesülhet adott felhasználói felület esetében, úgy a közzsférabeli szervezetnek biztosítania szükséges egy akadálymentes alternatívát.

Alább (a 3.1.2. és a 3.5.2. pontban) utalunk arra, hogy az egyenlő esélyű hozzáférés részét képezi valamennyi szolgáltatás esetén, hogy az akadálymentességnek a belépésre, a személyazonosítási módszerekre, valamint az esetleges elektronikus aláírásra is vonatkoznia

⁵⁴ A közzsférabeli szervezet fogalmának meghatározása a releváns uniós és hazai joganyagban:

- Az Európai Akadálymentes E-közzsféra Irányelv 3. cikkének 1. pontja úgy határozza meg a közzsférabeli szervezetet, mint az állami, regionális vagy helyi hatóság, illetve az Európai Parlament és Tanács közbeszerzésről és a 2004/18/EK irányelv hatályaon kívül helyezéséről szóló 2014/24/EU irányelv 2. cikke (1) bekezdésének 4. pontjában meghatározott közjogi intézmény, vagy egy, vagy több ilyen hatóság vagy közjogi intézmény által létrehozott társulás, feltéve, hogy ez a társulás kifejezetten közérdekű célra jött létre, és nem ipari vagy kereskedelmi jellegű.
- A magyar Akadálymentes E-közzsféra Törvény 2. §-ának *a)* pontja szerint a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény 5. § (1) bekezdés *c)* és *e)* pontja szerinti szervezetek sorolhatók ide, azaz az állam, a költségvetési szervek, a közalapítványok, a helyi önkormányzatok, a helyi és országos nemzetiségi önkormányzatok, a helyi és nemzetiségi önkormányzatok társulásai, a területfejlesztési önkormányzati társulások, a térségi fejlesztési tanácsok, valamint azon jogképes szervezetek, amelyeket nem ipari vagy kereskedelmi jellegű, kifejezetten közérdekű tevékenység folytatása céljából hoznak létre, vagy amelyek bármilyen mértékben ilyen tevékenységet látnak el, feltéve, hogy felettük egy vagy több közbeszerzési eljárás lefolytatására köteles szervezet, az Országgyűlés vagy a Kormány közvetlenül vagy közvetetten meghatározó befolyást képes gyakorolni, vagy működésüket többségi részben egy vagy több ilyen szervezet (testület) finanszírozza.

⁵⁵ Az Európai Unió 2010–2020. évekre kiadott fogyatékoságügyi stratégiája. 8.

⁵⁶ Akadálymentes E-Közzsféra Irányelv 7. cikk.

kell, hiszen ez a lépések szükségesek lehetnek az érintett jogviszonyok lebonyolításához. Ez azt jelenti, hogy a közsféra és a versenyszféra akadálymentessége több ponton is összekapcsolódik, gondolva például a digitális állampolgársággal járó változásokra. A digitális állampolgárság kapcsán a legfrissebb jó példák között megemlítendő a digitális állampolgársághoz kapcsolódó ún. DÁP Design System, amelynek alapelvei között első helyen szerepel az akadálymentesség.⁵⁷

1.7. E-fogyasztók és befogadó digitális gazdaság: pusztán vállalati felelősségvállalás vagy üzleti előny is lehet?

A digitális tér nagyon sok szempontból megkönnyítette mindennapi életvitelünket, azonban az e-fogyasztóknak a digitális gazdaság olyan, korábban nem ismert jelenségeivel kell napi szinten megküzdeniük, mint a figyelemgazdaság, az adatkizsákmányolás, az információs túlterhelés. Ezek komoly terhet rónak az e-fogyasztókra, miközben a fizikai és kognitív tulajdonságok, illetve a digitális kompetenciák terén jelentős eltérések figyelhetők meg nemcsak egyes személyek között, de időről időre ugyanazon személyeknél is nagy különbségek mutakozhatnak a tényleges képességek vagy akár – mint azt a 3. ábra: A neurodiverzitás spektruma is illusztrálta – a figyelem-összpontosítás terén.

A digitális térhez kapcsolódó termékek és szolgáltatások vonatkozásában az igénybevevői körbe sorolhatók az üzleti és egyéb felhasználók, valamint a fogyasztók. A továbbiakban az e-fogyasztó fogalma alatt értjük mindazokat a természetes személyeket, akik a digitális térben fogyasztóként vannak jelen, azaz kereskedelmi, üzleti, kézműipari vagy szakmai tevékenységen kívül eső célokból járnak el, különösen az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások igénybevétele során.⁵⁸

A gazdasági szereplőknek arra kell felkészülniük, hogy előre pontosan meg nem határozható számú ügyfél részére nyújtsanak szolgáltatásokat, és azt sem tudják, nem tudhatják, hogy a potenciális vevőik közül hányan élnek majd bármilyen típusú akadálymentességi igénnyel. Emiatt szolgáltatásaikat mindenki számára egyenlő eséllyel hozzáférhetővé kell tenniük fogyasztói számára.⁵⁹ A 2015-ben induló európai digitális egységes piaci stratégia átfogó célja volt, hogy az összekapcsolt digitális egységes piac létrehozásával fenntartható gazdasági és társadalmi előnyöket nyújtson. Az uniós fogyasztók azonban még mindig nem élhetnek maradéktalanul az egységes piac által kínált árak és választék előnyeivel, mivel a határokon átnyúló online ügyletek továbbra is nagyon korlátozottak. Uniós szinten a piacok széttagoltságának megszüntetéséhez az is hozzájárul, ha az elektronikus tartalmakhoz, az elektronikus hírközlési szolgáltatásokhoz és az audiovizuális médiaszolgáltatásokhoz való hozzáférés teljes egészében biztosítottá válik a fogyatékkal élők számára. Ebből következik, hogy a digitális egységes piacon harmonizálni kell az e-akadálymentességi követelmé-

⁵⁷ services.gov.hu/design-system/alapok/design-system-alapelvek

⁵⁸ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2015/1535 irányelve (2015. szeptember 9.) a műszaki szabályokkal és az információs társadalom szolgáltatásaira vonatkozó szabályokkal kapcsolatos információszolgáltatási eljárás megállapításáról, 1. cikke (1) bekezdésének b) pontja szerinti szolgáltatás.

⁵⁹ PERSSON et al. (2015): 510.

nyeket annak biztosítása érdekében, hogy – képességeitől függetlenül – valamennyi uniós polgár egyenlő eséllyel férjen hozzá a digitális gazdasághoz.⁶⁰

Vállalati szintről nézve ugyanakkor elmondható, hogy az akadálymentesített digitális fogyasztói tér kialakítása nem csupán azért éri meg, mert ezáltal elkerülhetők a bírságok és egyéb hátrányos jogkövetkezmények, valamint a hatósági, bírósági eljárásokhoz kapcsolódó költségek. Az e-kereskedelemből hozva példát, abból indulhatunk ki, hogy az ügyfél megismerése, az ügyfélmélnény (*customer/consumer experience*, CX), illetve a felhasználói élmény (*user experience*, UX) az üzleti modellek meghatározó elemévé vált, de ez várhatóan a digitális térben jelen lévő vállalkozások mindegyike számára továbbra is központi kérdés lesz, hiszen a vállalkozások ezáltal tudják leginkább megkülönböztetni magukat a versenytársaiktól.⁶¹ Az ügyfélmélnény biztosítja egyrészt a könnyű, áttekinthető, gyors és hibamentes használatot, másrészt az erre ráépülő többletelemeket, az esztétikai élményt, az élvezetességet és a hitelesség érzetét, a presztízs és megbecsültség érzését. Az ügyfélmélnény megvalósításának központi eleme az úgynevezett vásárlási folyamat (*customer/consumer/user journey*), amely a vásárló és a vállalat interakciójának folyamataként határozható meg, ez az „út”, amelyet az online interfészen a fogyasztónak be kell járnia, ez a tulajdonképpeni eligazodási folyamat, amelyet teljesítenie kell egy adott vásárlási cél elérése érdekében.

Az ügyfélmélnény mentén az e-kereskedelemben élesen kimutatható az akadálymentességi problémák vállalati versenyképességre gyakorolt hátrányos hatása is. Az Egyesült Királyságban egy 2016-ban először elvégzett és 2019-ben megismételt felmérés annak feltárására irányult, hogy az online vásárlás során hány vásárló kattint el, azaz hagyja el az általa felkeresett e-kereskedelmi interfészt akadálymentességi problémák miatt. A 2019-es felmérés szerint⁶² a 66,8 millió fő össznépességű Egyesült Királyságban⁶³ 7,15 millióra volt tehető az akadálymentességi igénnyel élő fogyasztók száma. Az egymást követő felmérések tendenciájelleggel mutatják, hogy az e-kereskedelmi szereplők jóval alábecsülik ezt a számot, és ennek az az oka, hogy körükben általánosan elterjedt az a nézet, hogy az akadálymentességi rendelkezések kizárólag a látássérült, vak fogyasztók érdekeit szolgálják. Az egyéb fizikai, értelmi, szellemi, kognitív vagy érzékszervi okok miatt akadálymentességi igénnyel élő fogyasztók száma azonban ennél jóval nagyobb, és náluk az online vásárlás során nemcsak rontja az ügyfélmélnényt, de egyenesen frusztráló, ha a felület nem jól hozzáférhető és a webes tartalom nem jól értelmezhető. Az online vásárlók elégedetlenségüket az elkattintással fejezik ki, és az akadálymentességi problémák miatti weboldalelhagyások következtében a felmérés szerint 2019-ben összesen mintegy 17,1 milliárd font (azaz megközelítőleg 7 ezer milliárd forint) árbevételről estek el a vállalkozások.

Az elkattintásokhoz vezető, a fogyasztói élményt leginkább romboló és a fogyasztói hűséget erősen romboló akadálymentességi problémák között a fogyasztói eligazodást általában is gátló tényezők vitték a prímert: első helyen az érthetőséget akadályozó túlszűfolttság szerepel, ezt követik az oldalon történő navigációt hátráltató linkek, valamint a figyelmet elterelő mozgó elemek. Látható, hogy az akadálymentesség sokkal többről szól, mint pusztán a láthatósággal, betűmérettel vagy kontraszttal összefüggő kérdésekről, és immár nem hagyható ki a versenyfolyamatot meghatározó,

⁶⁰ Európai Akadálymentességi Irányelv (11) preambulumbekzdés.

⁶¹ BOLTON et al. (2018): 776–808.

⁶² WILLIAMS–BROWNLOW (2019): 7–10.

⁶³ KSH Európa országai – terület, népesség, 2019. (www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_eves/i_int001.html).

a digitális piacokon számos párhuzamos relevanciájú szabályozási területek köréből. Új szabályozási kapcsolódási pontot jelent, hogy internetes felületeik és applikációik (együttesen: digitális interfészek) révén a piaci szereplők egymás versenytársai a fogyasztók figyelméért és hűségéért folytatott küzdelemben, és ennek megnyilvánulásai az adatvédelmi vonulaton túlmenően több más, így a fogyasztóvédelmi és médiajogi szabályozás együttes alkalmazásának szükségességét is felvetik,⁶⁴ és e téren legkésőbb 2025-től az akadálymentesség is hangsúlyosan belép a képbe.

Összességében tehát sem a gazdasági szakpolitikák, sem a vállalati üzleti tervezés szempontjából nem önkéntes vállaláson alapuló, „*nice-to-have*” opcionális elem az akadálymentesség, hanem kőkemény gazdasági szükségszerűség, amelynek figyelmen kívül hagyása a potenciális fogyasztók jelentős részének elvesztéséhez, forgalom- és árbevétel-csökkenéshez vezethet.

⁶⁴ TÓTH (2021): 8–14.

2. Az akadálymentességi igény leképeződése a jogban

Az akadálymentesség társadalmi-gazdasági háttere néhány szempontjának felvillantása (hiszen e kötet természetesen nem vállalhatja a teljességre törekvést) után értelemszerűen adódhat a kérdés, hogy ebből a sokszínű és sokdimenziójú kérdéskörből mit tud a jog a maga sajátos eszközeivel megragadni és kezelni. Az akadálymentességi igény a digitális gazdaságban két fő irányból egyszerre közelítendő meg:

- egyfelől az egyenlő esélyű hozzáférést biztosítani hivatott fogyatékoságügyi kérdésként;
- másfelől a fogyasztóvédelmi szabályozás irányából, az e-fogyasztók sajátosságait (korát, szituációs akadályozottságát, sajátos mentális modelljeit, esetleges fogyatékoságát) is figyelembe vevő dizájn kérdésként.

Úgy véljük, hogy a „*solve one – extend to many*” (oldd meg és terjeszd ki) elv előnyeinek többszörösen bemutatásával az . fejezetben rávilágítottunk arra, hogy a két szabályozási dimenzió nem választható el egymástól, és indokolt az alább bemutatott akadálymentességi szabályozási modellt a digitális gazdaság ökoszisztémájának szabályozási rendszerében vizsgálni, arra is tekintettel, hogy az elvárások a gyakorlatban az egyetemes tervezés, az inkluzív dizájn szempontjai számos kapaszkodót nyújtanak a jogszabályokban, önszabályozási normákban és szabványokban megnyilvánuló technológiai elvárások üzletileg is racionális megvalósításához.

2.1. Az egyenlő esélyű hozzáférés

A digitális gazdaság korszakába lépve megkerülhetetlen kérdéssé vált tehát az egyenlő esélyű hozzáférés biztosítása, hiszen

- szinte minden e-felhasználó legalábbis részlegesen vagy időszakosan akadálymentességi igénnyel él,
- az érem másik oldala ugyanakkor, hogy a tartósan vagy átmeneti jelleggel fogyatékossgal élő emberek számára pedig új perspektívákat nyit a digitalizáció.

2.1.1. Fogyatékoságügyi szabályozási háttér és inkonzisztenciák

Az egyenlő esélyű hozzáféréshez való jogot számos nemzetközi és hazai jogszabály érinti, ezek közül sarokpontként emelhető ki a Fogyatékoságügyi ENSZ Egyezmény, és azért tekinthető az akadálymentességi szabályozás kapujának, mert általános elvként és ugyanakkor átfogó kötelezettségként közelíti meg az egyenlő esélyű hozzáférést.⁶⁵ Ennek értelmében a fogyatékossgal élő személyek önálló életvitelének és az élet valamennyi területén történő teljeskörű részvételének érdekében a részes államok megfelelő intézkedéseket tesznek, hogy a korlátok beazonosításával és felszámolásával másokkal azonos alapokon biztosítsák a fogyatékossgal élő személyek számára a fizikai környezethez, a közlekedéshez, az információhoz, a kommu-

⁶⁵ Az egyenlő esélyű hozzáférésre vonatkozó rendelkezések a Fogyatékoságügyi ENSZ Egyezmény 9. cikk 1. pontjában olvashatók.

nikációhoz, valamint más, nyilvánosan hozzáférhető vagy rendelkezésre álló lehetőségekhez és szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférést városi és vidéki környezetben egyaránt.⁶⁶

A Fogyatékos-ságügyi ENSZ Egyezmény szerint fogyatékos-sággal élő személynek minősül minden olyan személy, aki hosszan tartó fizikai, értelmi, szellemi vagy érzékszervi károsodással él, amely számos egyéb akadállyal együtt korlátozhatja az adott személy teljes, hatékony és másokkal egyenlő társadalmi szerepvállalását. A hazai fogyatékos-ságügyi alapszabály, a Fogyatékos Személyek Jogairól Szóló Törvény a fogyatékos személyt olyan emberként írja le, aki tartósan vagy véglegesen olyan érzékszervi, kommunikációs, fizikai, értelmi, pszichoszociális károsodással – illetve ezek bármilyen halmozódásával – él, amely a környezeti, társadalmi és egyéb jelentős akadályokkal kölcsönhatásban a hatékony és másokkal egyenlő társadalmi részvételt korlátozza vagy gátolja. Az Alaptörvény sem az egyenlő esélyű hozzáférést, sem az akadálymentességet nem nevesíti, ugyanakkor azt deklarálja,⁶⁷ hogy Magyarország az alapvető jogokat bárkinek bármely megkülönböztetés, így fogyatékos-ság szerinti különbségtétel nélkül biztosítja. Szintén az Alaptörvény rögzíti azt is, hogy Magyarország az esélyegyenlőség megvalósulását külön intézkedésekkel biztosítja, továbbá külön intézkedésekkel védi a fogyatékos-sággal élő embereket.⁶⁸

Mint az 1.5. pontban már utaltunk rá, a Fogyatékos Személyek Jogairól Szóló Törvény terminológiája az akadálymentesség fogalmát a fizikai, mobilitási dimenzióra korlátozza, amikor úgy határozza meg, mint „a magyar építészettről szóló 2023. évi C. törvény 16. §-ának 1. pontjában meghatározott feltételeknek megfelelő épített környezetet”.⁶⁹ Ez olyan épített környezetet jelent, amelyet mindenki önállóan és biztonságosan tud megközelíteni, abba belépni, azt használni és elhagyni. Álláspontunk szerint az építészeti egyetemes tervezést kimondó szabállyal nem teljesen áll összhangban a Fogyatékos Személyek Jogairól Szóló Törvény másik rendelkezése, amely azt határozza meg, hogy egy épület akkor tekinthető egyenlő eséllyel hozzáférhetőnek, ha a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára megközelíthető, a nyilvánosság számára nyitva álló része bejárható, vészhelyzetben biztonsággal elhagyható, valamint az épületben a tárgyak, berendezések mindenki számára rendeltetésszerűen használhatók.⁷⁰ Ez utóbbi meghatározás ugyanis az épületre mint az épített környezet egy elemére szűkíti le az értelmezést, amit nem ellensúlyoz, hogy egyébként a tárgyak és berendezések is bekerülnek a szabály hatókörébe.

A Fogyatékos Személyek Jogairól Szóló Törvénynek a digitális akadálymentesség szempontjából releváns fogalmai az egyenlő esélyű hozzáférés körében jelennek meg, azon belül elkülönítve az alábbi két dimenziót:

- a szolgáltatás egyenlő eséllyel hozzáférhető akkor, ha igénybevétele – az igénybe vevő állapotának megfelelő önállósággal – mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára akadálymentes, kiszámítható, értelmezhető és érzékelhető;⁷¹
- az információ egyenlő eséllyel hozzáférhető akkor, ha

⁶⁶ BRODERICK (2020): 395.

⁶⁷ Alaptörvény XV. cikk (2) bekezdés.

⁶⁸ Alaptörvény XV. cikk (4)–(5) bekezdés.

⁶⁹ Fogyatékos Személyek Jogairól Szóló Törvény 4. § g) pont.

⁷⁰ Fogyatékos Személyek Jogairól Szóló Törvény 4. § h) pont, *hb*) alpont.

⁷¹ Fogyatékos Személyek Jogairól Szóló Törvény 4. § h) pont, *ha*) alpont.

- az mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára kiszámítható, értelmezhető és érzékelhető, és
- az ahhoz való hozzájárulás az igénybe vevő számára akadálymentes.⁷²

A terminológia szempontjából aggályos, hogy a kötet írásakor hatályos joganyagok alapján a Fogyatékos Személyek Jogairól Szóló Törvényben az Akadálymentességi Törvény hatályba lépését, 2025. június 28-át követően sem változik az akadálymentesség definíciója, az továbbra is az épített környezetre vonatkozik. Ugyanakkor hatályba lép az Akadálymentességi Törvény, amely címe ellenére nem határozza meg az akadálymentesség fogalmát, hanem a hatálya alá tartozó termékek és szolgáltatások vonatkozásában listázza az akadálymentességi követelményeket. Álláspontunk szerint de lege ferenda, azaz a jövőbeni jogalkotás szempontjából is átgondolandó annak a nehezen értelmezhető helyzetnek a feloldása, hogy míg az Akadálymentességi Törvény a digitális gazdasági környezet vonatkozásában határoz meg rételes elvárásokat, addig az általános szabályként (*lex generalis*ként) továbbra is fennmaradó Fogyatékos Személyek Jogairól Szóló Törvény az akadálymentesség fogalmát a fizikai dimenzió egy részhalmazára (nevezetesen az épített környezetre) korlátozza.

A Fogyatékos Személyek Jogairól Szóló Törvény *lex generalis* jellegéből adódik, hogy az abban foglalt egyenlő esélyű hozzáférés követelményeit a versenyszférára, illetve mindazon közszolgáltatásokra és közszolgáltatást nyújtókra is értelemszerűen alkalmazni szükséges, amelyeket a Fogyatékos Személyek Jogairól Szóló Törvény 4. § *f*) pontja ekként nevesít. Így többek között a Fogyatékos Személyek Jogairól Szóló Törvény hatálya alá tartoznak a hatósági, kormányzati, közigazgatási tevékenységek, az állami közmédia-szolgáltatás, az oktatás, a kulturális és tudományos szolgáltatások, a foglalkoztatási szolgáltatások és a gyermekvédelmi tevékenységek, az önkormányzatok tevékenységei és szolgáltatásai, az ügyfél-szolgálati rendszerben működtetett szolgáltatói tevékenységek stb.

A Fogyatékos Személyek Jogairól Szóló Törvény alapján tehát az egyenlő esélyű hozzáférés mindazon területeken is általános elvárás marad, amelyeket az e-akadálymentességi feltételeket részletesen meghatározó speciális szabályok nem fednek le.

2.1.2. Az uniós akadálymentességi szabályozás szükségessége

A normálisnak tekintett („egészséges”, „ép”) állapothoz képesti eltérésre koncentrálnó modellekhez képest a fogyatékos és akadályozottság értékelésében az 1970-es évektől alapvető fordulatot hozott az 1.2.3. pontban röviden tárgyalt társadalmi modell, amely rámutatott a társadalom és gazdaság akadályteremtő mechanizmusaira. A 2000-es évektől kezdődően pedig mind nagyobb hangsúlyt kapott a fogyatékos ember jogi értelmezése. A fogyatékos „emberi jogi modelljeként” is hivatkozott paradigmája a jogi gondolkodás területére is megkerülhetetlenül behozta a kérdést.⁷³ Az emberi jogi modell kiindulópontjának az ADA [Americans with Disabilities Act of 1990 (42 U.S.C. § 12101)], azaz az USA fogyatékosügyi törvénye tekinthető. Az 1990-es években sorra jelentek meg az európai országokban

⁷² Fogyatékos Személyek Jogairól Szóló Törvény 4. § *h*) pont, *hc*) alpont.

⁷³ DEGENER (2016): 31–50.

is a fogyatékos emberek jogait biztosítani kívánó antidiszkriminációs törvények, amelyek a fogyatékoságügy emberi jogi értelmezésének első mérföldköveit jelentették.

Az európai fogyatékoságügyi szabályokra ráerősített a Fogyatékoságügyi ENSZ Egyezmény, azonban ennek kritikai visszhangja nem egyértelműen pozitív, mivel a kihirdetés óta eltelt időszak arra enged következtetni, hogy az emberi jogi megközelítés és az emberi jogi mechanizmusok általában cserben hagyják a fogyatékos embereket, mert az emberi jogi szabályozások képtelenek hatást gyakorolni azokra a hatalmi, gazdasági és politikai struktúrákra, amelyek a fogyatékos emberek diszkriminációját fenntartják.⁷⁴

Az Európai Unió Működéséről szóló szerződés (EUMSz) célkitűzései közé tartozik, hogy az Unió szakpolitikái és tevékenységei meghatározása és végrehajtása során mindent megtegyen a bármiféle fogyatékoságon alapuló megkülönböztetés ellen,⁷⁵ és felhatalmazást biztosított arra, hogy az EU jogszabályt fogadjon el az ilyen megkülönböztetés leküzdésére.⁷⁶ Az ezen a felhatalmazáson alapuló uniós szabályozási beavatkozások szükségességének komplex hátteréhez az előzőekben felvetett kritikai visszhangok is hozzájárulnak, hiszen egyfajta magyarázatot adnak arra, hogy a Fogyatékoságügyi ENSZ Egyezmény és a nemzeti szabályok mellett miért volt indokolt az akadálymentességi célú uniós szintű beavatkozás is. Az inkluzív társadalom kapcsán már utaltunk arra, hogy az uniós akadálymentességi stratégia átfogó célkitűzése az, hogy erősítse a fogyatékosággal élők pozícióját annak érdekében, hogy teljes mértékben élhessenek jogaikkal, és teljeskörűen részt vehessenek a társadalomban és az európai gazdaságban, különösen az egységes piac keretében. Ehhez kapcsolódott a felismerés, hogy az inkluzivitási cél megvalósítása és a Fogyatékoságügyi ENSZ Egyezménynek az EU egészében megvalósuló hatékony végrehajtása következetességet igényel. Ebből a perspektívából szemlélve jöllehet a magyar Fogyatékos Személyek Jogairól Szóló Törvény ugyan időben jóval korábbi volt, mint a hasonló nemzeti szintű európai jogszabályok túlnyomó többsége,⁷⁷ azonban a szolgáltatásokhoz és információkhoz történő egyenlő esélyű hozzáférés terén nem hozott érdemi változást. A nemzeti szintű szabályozás irányából nézve a szabályozási igény felmerülésének indokaként az is felmerül, hogy bár mind a Fogyatékos Személyek Jogairól Szóló Törvény, mind pedig az Egyenlő Bánásmódról Szóló Törvény tartalmaz kifejezetten a termékekre és a szolgáltatásokra is levezethető, az akadálymentességet előíró szabályokat, ám ezen jogszabályok generálklauzula jellegű, általános megfogalmazású elvárásait nehéz a gyakorlati élet nyelvére lefordítani, ezért a szolgáltatók és a versenyszféra résztvevői sajnos gyakran azt feltételezik, hogy ezek rájuk nem is vonatkoznak.⁷⁸

A nemzeti akadálymentességi követelmények közötti különbségek pedig különösen az önfoglalkoztatókat, a kkv-eket és a mikroállalkozásokat tarthatják vissza attól, hogy saját belföldi piacukról kilépjenek, és más nemzeti szabályozás hatálya alá tartozó üzleti vállalkozásba fogjanak. Jelenleg az akadálymentességre vonatkozóan a tagállamok által életbe léptetett nemzeti, de még a regionális vagy helyi követelmények is különböznek mind hatályukat,

⁷⁴ PETRI (2019): 29–57.

⁷⁵ EUMSz 10. cikk.

⁷⁶ EUMSz 19. cikk.

⁷⁷ VANHALA (2015): 842.

⁷⁸ FIRNIKSZ et al. (2023)

mind részletességüket illetően.⁷⁹ E különbségek kedvezőtlen hatást gyakorolnak a versenyképességre és a növekedésre, mivel az akadálymentes termékeknek és szolgáltatásoknak az egyes nemzeti piacokra történő fejlesztése és piaci értékesítése többletköltségekkel jár.⁸⁰ A szabályozási hiány feloldása érdekében, a digitális akadálymentesítés folyamatában érintett szakemberek általános bizonytalanságát is érzékelve, az Európai Bizottság 2016-ban az (1.6.2. pontban említett) Európai Akadálymentes E-Közfőzfa Irányelvben, majd 2019-ben az Európai Akadálymentességi Irányelvben kívánta rendezni a honlapok és mobilalkalmazások digitális akadálymentességre vonatkozó elvárásait.

2.2. Fogasztóvédelmi kapcsolódások

Sem az Európai Akadálymentességi Irányelv, sem az azt átültető hazai jogszabályok nem határolják le az akadálymentességi követelményekkel érintett e-fogyasztók körét a fogyatékossgal élő fogyasztókra. Az Akadálymentességi Irányelv (4) preambulumbekedzése⁸¹ kifejezetten utal arra, hogy a jogszabály figyelemmel van a „funkcióképességükben korlátozott személyekre” is, amely fogalom olyan személyeket foglal magában, akik – állandó vagy ideiglenes jelleggel – fizikai, értelmi, szellemi vagy érzékszervi károsodással, életkorral összefüggő vagy egyéb, az emberi test teljesítőképességével kapcsolatos fogyatékossgal élnek, amely különféle akadályokkal kölcsönhatásban a termékekhez és a szolgáltatásokhoz való korlátozott hozzáférésüket eredményezi, és ez olyan helyzethez vezet, amelyben az említett termékeket és szolgáltatásokat hozzá kell igazítani a sajátos szükségleteikhez.

A versenyszfőra új akadálymentességi szabályai mindazon hatálya alá tartozó termékekre vonatkoznak, melyeket 2025. június 28. után gyártottak és hoztak forgalomba, illetve mindazon szolgáltatásoknál kell figyelembe venni, melyeket ezen időpontot követően nyújtanak a fogyasztók számára.

A digitális akadálymentesség kérdése nem csupán egy marginális fogyasztói csoport, a fogyatékossgal élők egyedi problémája, hanem a teljes fogyasztói körre kiterjed. Láthattuk az 1.4. pontban, hogy a szituációs akadályozottság, a neurodivergens állapotok, az időskori élettani folyamatok, a digitális kompetenciák hiánya vagy egyéb szempontok miatt a fogyasztók jelentős hányada akadálymentességi igénnyel bír. Attól függetlenül, hogy ez tudatosult-e benne, valójában szinte minden felhasználóval előfordult már, hogy rá volt (rosszabb esetben rá lett volna) szorulva arra, hogy a felhasználói felület és a rendelkezésre bocsátott információk struktúrája, funkcionalitása, vizuális környezete megbízhatóan és érthetően segítse az eligazodását, így minden felhasználó esetében valószínű lehetőség az akadálymentességi igény átmeneti vagy tartós felmerülése.

⁷⁹ Impact Assessment Part 2/3 42–120.

⁸⁰ Európai Akadálymentességi Irányelv (6) preambulumbekedzés.

⁸¹ A „preambulumbekedzések” az uniói jogszabályoknak azon részét képezik, amelyek az indokolást tartalmazzák, és a bevezető hivatkozások és a rendelkező rész között találhatók.

1. A fogyasztói döntés meghozatala előtt
Árukra és szolgáltatásokra vonatkozó információk böngészése, keresése és szűrése Árukra és szolgáltatásokra vonatkozó információk értékelése és összehasonlítása Kereskedelmi kommunikáció és reklámok felismerése és értékelése A digitális személyazonosság és profil kezelése a digitális piacok összefüggésében A felelős és fenntartható fogyasztás szempontjainak figyelembevétele a digitális piacokon
2. A fogyasztói döntés meghozatala alatt
2.1. Interakció a digitális piacokon és a platformgazdaságban 2.3. A fizetés és a pénzügyek intézése digitális eszközökkel 2.4. A digitális árukra és szolgáltatásokra vonatkozó szerzői jogok, licencek és szerződések megértése 2.5. Személyes adatok kezelése, adatvédelem 2.6. Az egészség és a biztonság védelme
3. A fogyasztói döntés meghozatala után
3.1. Információk megosztása más fogyasztókkal a digitális piactéren 3.2. Fogyasztói jogok érvényesítése a digitális piactéren 3.3. A digitális fogyasztói kompetencia hiányosságainak és korlátainak azonosítása

3. táblázat: A fogyasztói digitális kompetenciakeret⁸² és a kapcsolódó legfontosabb tudáselemek

Az 1.4.3. pontban vizsgáltuk a digitális kompetenciák, a digitális írástudás szerepét – ezen belül a fogyasztói digitális kompetencia olyan tudások, képességek és attitűdök összessége, amellyel a fogyasztónak rendelkeznie kell ahhoz, hogy a fogyasztói döntéshozatal (3. táblázat: A fogyasztói digitális kompetenciakeret és a kapcsolódó legfontosabb tudáselemek) minden szakaszában aktívan, biztonságosan és magabiztosan legyen jelen a digitális térben.⁸³ Az általános digitális keretrendszert úgy kell tekintenünk, hogy az MI használatával a digitális környezetben történő eligazodás már e téren is a döntéshozatal minden periódusában megköveteli a felhasználóktól, hogy tudatában legyenek, hogy mire jó az MI, és felismerjék, amikor MI-rendszerrel találkozunk; képesek legyenek megérteni és interakcióikban kezelni ezek működését; érzékeljék a megfelelő döntési pontokat, amikor MI-rendszereket alkalmaznak; ismerjék fel az MI kockázatait, megfelelően tudjanak viszonyulni az MI-rendszerek emberi felügyeletét ellátó személyekhez.⁸⁴

2.2.1. Fogyasztói digitális kompetenciák a fogyasztói döntés meghozatala előtt

A fogyasztói döntéshozatali folyamat első lépése az árukra és szolgáltatásokra vonatkozó információk böngészése, keresése és szűrése, azaz az árukra, a szolgáltatásokra és az üzleti lehetőségekre vonatkozó szükséges információk azonosítása és kiválasztása. Ennek során fontos tudáselem annak ismerete, hogy

⁸² Forrás: BREČKO et al. (2016): 2.

⁸³ Uo. 4.

⁸⁴ VUORIKARI et al. (2022): 77.

- a keresőmotorok nem semlegesek, és hogy a keresési eredmények, illetve az árukra és szolgáltatásokra vonatkozó keresési eredmények rangsorolását a reklám és a marketing befolyásolja;
- a különböző keresőmotorok az árukra és szolgáltatásokra vonatkozóan eltérő keresési eredményeket adhatnak;
- az interneten elérhetőek a világ különböző pontjain levő online üzletek, és hogy érdemes lehet ellenőrizni a más országokban/nyelveken elérhető ajánlatokat;
- milyen eszközök állnak rendelkezésre, melyek az online vásárlást lehetővé teszik (pl. portálok és appok);
- sok cégnek, üzletnek és a fogyasztói jogérvényesítés szempontjából fontos hatásának van online elérhető szolgáltatása.⁸⁵

Ezt követi az árukra és szolgáltatásokra vonatkozó információk értékelése és összehasonlítása, ami magában foglalja a digitális információforrások megbízhatóságának összehasonlítását és kritikai értékelését. Ennek kapcsán a legfontosabb annak megértése és helyén való kezelése, hogy

- nem minden, az árukról és szolgáltatásokról online elérhető információ megbízható vagy teljes körű;
- a személyre szabott ajánlatok értékelésénél szükséges figyelembe venni, hogy azok milyen szempontok és adatok alapján készültek, nem céloznak-e valamilyen sérülékeny fogyasztói tulajdonságot;⁸⁶
- lehet, hogy az ár-összehasonlítási eredmények nem teljesek, és lehetnek pontatlankok vagy nem semlegesek;
- milyen az áruk, szolgáltatások és árak összehasonlítását lehetővé tevő digitális eszközök (pl. appok, portálok, oldalak) érhetőek el; arra is figyelve, hogy ezek az áfat is tartalmazó teljes fogyasztói árakat hasonlítsák össze;
- hogyan található meg olyan oldalak, közösségek és közösségi médiacsoportok, ahol a fogyasztók megosztják a termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos véleményüket;
- hogyan ellenőrizhető az e-kereskedelmi értékesítők és weboldalak megbízhatósága (pl. személyazonosság, cím, az eladó kapcsolattartási adatai teljességének ellenőrzése);
- az e-kereskedelmi megbízhatósági jelek a megbízható online boltok azonosításának eszközei;
- az energetikai, távközlési és pénzügyi szolgáltatásokat szabályozó szervek online összehasonlító eszközöket tesznek elérhetővé;
- a független fogyasztói szervezetek összehasonlító eszközöket és összehasonlító tesztelést tesznek elérhetővé online;
- egyes (ár)-összehasonlító eszközök eredményeit a reklám és/vagy marketing befolyásolhatja.⁸⁷

⁸⁵ BREČKO et al. (2016): 9.

⁸⁶ Fitness check of EU consumer law on digital fairness.

⁸⁷ BREČKO et al. (2016): 10.

Fogyasztóvédelmi szempontból is kiemelt jelentőségű a kereskedelmi kommunikáció és a reklámok kérdése, hiszen a fogyasztói döntéshozatalt alapvetően befolyásoló eszközökről van szó. A fogyasztói digitális kompetenciának is fontos eleme ezért a digitális környezetben megjelenő különféle marketing- és hirdetési módszerek és tevékenységek felismerése, kritikus értékelése és az ehhez kapcsolódó tudáselemek megléte, azaz

- annak megértése, hogy a reklám és a marketing célja a figyelem átirányítása és a vásárlás ösztönzése, ami vagy egybevág, vagy nem vág egybe az egyén szándékaival vagy igényeivel;
- az online marketing és reklám értelmezése és elemzése annak megállapítása érdekében, hogy az értékesített áruk/szolgáltatások egybevágna-e az egyén érdeklődésével és igényeivel;
- annak felismerése, hogy bizonyos digitális szolgáltatások azért ingyenesek, mert marketinget és reklámot tartalmaznak vagy tesznek lehetővé (pl. személyes adatok gyűjtésén keresztül);
- tudatában lenni a rejtett reklámozási technikáknak (pl. amikor egy bloggert vagy közösségi média szerzőt ellenszolgáltatásban részesítenek azért, hogy értékelést írjon);
- annak megértése, hogy a közösségi médiában megtalálható egyes bejegyzések vagy egyes fogyasztói vélemények esetleg szponzoráltak;
- a digitális környezetbe (pl. weboldalak, digitális játékok, csevegés, közösségi média) beágyazott marketinggyakorlatok felismerése, elemzése és értelmezése;
- annak felismerése, hogy a fogyasztók digitális nyomai (lábnyomai) összegyűjthetők, tárolhatók és elemezhetők, kereskedni lehet velük és felhasználhatók üzleti célokra.⁸⁸

A fogyasztói jelenlét új jelensége a digitális személyazonosság és a digitális profilok kezelése a digitális piacok összefüggésében. Ehhez elengedhetetlen annak megértése, hogy az egyén mint digitális vásárló profilja felépíthető, módosítható, manipulálható és kihasználható, így különösen

- az egy vagy több (pl. szakmai, privát, fogyasztói) digitális személyazonosság előnyeinek megértése;
- annak megértése, hogy az egyén fogyasztói adatait (úgy mint múltbéli vásárlások, megtekintett termékek) marketingcélokból elemzik;
- annak belátása, hogy a vállalkozások a digitális profilokhoz kapcsolódó adatokat felhasználják az ajánlatok céljának jobb meghatározásához és személyre szabásához;
- annak megértése, hogy milyen adatokat (pl. földrajzi elhelyezkedési adatokat) dolgoznak fel bizonyos szolgáltatások használatakor;
- annak megértése, hogy a kereskedelmi célmeghatározás a cégek által az egyén digitális profiljáról szerzett tudáson alapul (pl. az IP-címek felismerésén keresztül, eszközök nyomon követése útján, email/fiók nyomon követése útján);
- annak felismerése, hogy sok esetben a profil adatai nem hordozhatók és nem interoperábilisak;
- annak felismerése, hogy a cégek értékelik a saját digitális személyazonosságukat, és hogy a cégek márkái többek között a saját digitális hírnevükre épülnek.⁸⁹

⁸⁸ Uo. 11.

⁸⁹ Uo. 12.

A felelős és fenntartható fogyasztás szempontjainak figyelembevétele a digitális piacokon sajátos szempontrendszert alkot, ebben a döntési szituációban is mérlegelni kell, hogy az egyén mint fogyasztó viselkedése hogyan befolyásolja a közösséget, a társadalmat és a környezetet. Ebbe annak megértése is beletartozik, hogy az online megvásárolt áruk szállítása hatással van a környezetre, illetve a számítógépek és elektronikus eszközök milyen környezeti hatásokkal járnak, ezek az eszközök hogyan lehetnek tartósabbak (pl. merevlemez cseréje) vagy újrahasznosíthatók.⁹⁰

2.2.2. Fogyasztói digitális kompetenciák a fogyasztói döntés meghozatala alatt

A fogyasztói döntés a digitális piacon történő interakció révén valósul meg, ezért ismerni kell a digitális piacot és azon belül is a digitális platformok sajátos működését, ami magában foglalja annak megértését, hogy

- az áruk és szolgáltatások digitális piactéren való értékesítéséből milyen kockázatok és lehetőségek származnak;
- mikor vásárolunk egy több kereskedő kínálatát egyesítő digitális platformon, miként befolyásolnak minket a megosztásalapú és közösségi platformok;
- milyen üzleti szituációban (platformokon, vállalkozásokkal vagy más fogyasztókkal kötött ügyletek révén) lehet árukat és szolgáltatásokat vásárolni és értékesíteni, és ezek milyen eltéréseket vonnak maguk után (pl. az elállási jog gyakorlása vonatkozásában);
- vannak kézzelfogható áruk (azaz: amelyeknek van fizikai jellemzője), és vannak nem kézzelfogható dolgok (azaz: virtuális vagy digitális áruk) – ez különösen a virtuális jutalmak esetében jelent az utóbbi időben problémát;⁹¹
- az EU-ban az online értékesítésre kínált áruk és szolgáltatások árának tartalmaznia kell az áfát;
- az MI-támogatott, automatizált szerződéskötési folyamatok hogyan kezeljük, különös tekintettel a chatbotok, virtuális asszisztensek fogyasztói döntéshozatalra gyakorolt hatásaira;⁹²
- a dinamikus árazási szituációk mikor jelentkeznek és mit jelentenek;⁹³
- hogyan lehet elállni az online vásárlástól azzal, hogy az EU-ban 14 napos elállási jog van, ha a kereskedőtől online vásárol a fogyasztó;
- hogyan ellenőrizhető, hogy a kereskedő székhelye a saját országában, az EU-ban vagy valahol máshol van;
- az internet hozzáférést biztosít a globális piacokhoz, azonban az alkalmazandó szabályok (pl. a tiltott termékek és szolgáltatások tekintetében) országokként eltérőek lehetnek;
- az uniós online fogyasztói jogok irányadók az EU-n kívüli kereskedőktől történő online vásárlásokra is, ha a tevékenységüket az uniós fogyasztók felé valósítják meg.⁹⁴

⁹⁰ Uo. 13.

⁹¹ Fitness check of EU consumer law on digital fairness. 156.

⁹² Uo. 195.

⁹³ Uo. 202.

⁹⁴ BREČKO et al. (2016): 14.

A digitális térben zajló fogyasztói döntéshozatal az ügyleti ellenérték fizetését is a digitális térbe helyezi, ezért nélkülözhetetlen kompetencia a digitális fizetés biztonságos végrehajtása és az online pénzügyi szolgáltatások használata, illetve tágabban nézve idekapcsolódik mindazon digitális technológiák használata, amelyek a személyes pénzügyek nyomon követésére és kezelésére szolgálnak. A pénzügyi kockázatok és lehetőségek értékeléséhez megfelelő ismeret szükséges arról, hogy

- a digitális eszközök (tabletek, számítógépek, okostelefonok) bármikor és bárhol lehetővé teszik a bankszámlához és a fizetési szolgáltatásokhoz való hozzáférést;
- az árukért és szolgáltatásokért digitális eszközökön (pl. mobiltelefonon, okostelefonon) keresztül is lehet fizetni;
- hogyan működnek a digitális pénztárcával kapcsolatos szolgáltatások;
- milyen kockázatok kapcsolódnak a digitális pénzügyi szolgáltatások igénybevételéhez;
- a jelszavak, PIN-kódok stb. védelme elengedhetetlen fontosságú;
- a kétfaktoros azonosításban rejlő lehetőségek magasabb szintű biztonsággal járnak;
- a vásárlás összegét leemelhetik a fogyasztó bankszámlájáról rögtön a vásárlás időpontjában akkor is, ha a szállítás később történik;
- hol szerezhető megbízható információ arról, melyek a legújabb és leggyakoribb, fogyasztókkal szembeni jogellenes információszerzési és csalási módszerek,
- az egyes alkalmazásokon belüli virtuális valuták (pl. érmék, drágakövek, dollárok, kreditek) használatával kapcsolatban mik a mérlegelés szempontjai, illetve vannak olyan szolgáltatók, amelyek üzleti modellje az alkalmazáson belüli vásárlásokon alapul vagy a valuták értékesítését tartalmazza, és megkövetelik a felhasználóktól, hogy először megvásárolják az alkalmazáson belüli valutát, amelyet ezt követően az alkalmazáson belüli vásárlásokhoz használnak, ekkor az alkalmazáson belüli tranzakció valós értékének megállapítása tudatos döntést igényel.⁹⁵

A digitális térben való jelenlét fontos problémája a digitális árukra és szolgáltatásokra vonatkozó szerzői jogok, licencek és szerződések megértése, ideértve, hogy

- bizonyos digitális tartalmak (zene, filmek, könyvek stb.) ingyenesek, míg másokért fizetni kell;
- a digitális tartalmakat (zene, filmek, könyvek stb.) szerzői jogok védhetik, és hogy a szerzői joggal védett anyag engedély nélküli letöltése törvénysértő, és másokkal való megosztása törvényi szankciókat eredményezhet;
- bizonyos tartalmak, például zenék feltöltése és megosztása jogellenes;
- a letöltést követően már nem lehet elállni a digitális tartalom megvásárlásától;
- a legtöbb szoftver licenc alapján használható, és ezt a licenc időtartamának lejártakor meg kell újítani;
- a filmek, műsorok és könyvek kalóz weboldalakról történő valós idejű lejátszása és letöltése törvénysértő;
- egyes tartalmak (zene, filmek, könyvek stb.) az egyén tartózkodási helye miatt elérhetetlenek lehetnek (területi alapú tartalomkorlátozás).⁹⁶

⁹⁵ Fitness check of EU consumer law on digital fairness. 156.

⁹⁶ BREČKO et al. (2016): 16.

A fogyasztói tudatosság részét képezi a személyes adatok és a magánélet védelme a digitális piactéren, hiszen a digitális tranzakciók szükségképpen valamilyen körben a személyes adatok megosztásával jár, így tudni kell mérlegelni, hogy

- minden alkalommal, amikor a fogyasztó jelen van a digitális térben, információt és adatokat oszt meg saját magáról, a preferenciáiról és magatartásmintáiról, így a keresőmotorokkal, a közösségi médiával és/vagy az általa meglátogatott oldalakkal kapcsolatos viselkedéséről;
- nem könnyű személyes adatokat vagy információt törölni annak megosztását követően;
- az adatvédelmi szabályzatra való „Elfogadom” kattintás azt jelentheti, hogy az egyén elfogadja azt is, hogy a személyes adatai eladhatók harmadik feleknek;
- milyen intézkedéseket kell tenni a személyes adatok és a magánélet védelmére a csalás elkerülése érdekében;
- az adatok automatizált feldolgozása alapján feltételezéseket tesznek a viselkedésről és a vásárlási érdeklődésről (profilalkotás);
- hova fordulhat és kivel beszélhet, ha aggálya van a személyes adatok felhasználásával kapcsolatban;
- a személyes adatokat az EU-n kívül is gyűjtik, feldolgozzák és tárolják, így eltérő adatvédelmi szabályok lehetnek irányadók ezekben az esetekben;
- hogyan tudhatja meg, ha a személyes adatokat harmadik felek is használják;
- a személyes adatok eladhatók harmadik személyeknek, és azok akár direkt marketing célokra is felhasználhatják az adatokat;
- a digitális piacokon egyes áruk és szolgáltatások „ingyen” megszerezhetők az egyén személyes adatainak fejében.⁹⁷

A digitális térbe helyeződött fogyasztás az információhoz, az árukhoz és a szolgáltatásokhoz kapcsolódó, a fizikai és pszichológiai egészséggel és biztonsággal kapcsolatos kockázatok megértését és elkerülését is szükségessé teszi:

- az online vásárlással kapcsolatos magatartásnak lehetnek függőségi vetületei, amelyek egy 2024-es bizottsági fogyasztóvédelmi felmérés alapján a legaktuálisabb problémák közé kerültek, mivel a fogyasztók több mint harmada több időt fordított és pénzt költött az online térben, mint eredetileg tervezte;
- a termékek online vásárlása esetén, különösen az EU-n/EGT-n kívüli e-kereskedelmi oldalakon vagy appokon tanácsos alaposan ellenőrizni, hogy a termék megfelel-e az uniós biztonsági szabványoknak, és nem tiltott-e az EU-ban;
- az online orvosi tanács nem megbízható, vagy előfordulhat, hogy azt egészségügyi termékek gyártói/értékesítői támogatják;
- a más fogyasztóktól online vásárolt, bérelt vagy kölcsönbe vett használt termékekre nem vonatkozik semmilyen termékbiztonsági szabály.⁹⁸

⁹⁷ Uo. 17.

⁹⁸ Uo. 18.

2.2.3. Fogyasztói digitális kompetenciák a fogyasztói döntés meghozatala után

A fogyasztói ügylet után különösen fontos a termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó felhasználói ismeretek átadása, az információ megosztásának lehetőségei (például névtelenül vagy profilokon keresztül), a felmerülő problémákkal kapcsolatos informálódás és információátadás, továbbá a panasztételi jogosultságok és jogérvényesítési lehetőségek ismerete.⁹⁹

Napjainkban a digitális gazdaság exponenciális növekedése az előfizetési konstrukciók átalakulását is magával hozza. A „freemium” üzleti modellek középpontjában például olyan árképzési stratégia áll, amely szerint egy alapterméket vagy szolgáltatást ingyenesen (*free*) biztosítanak, de befizetéshez (prémiumhoz) kötik a szoftver ingyenes változatának funkcionalitását bővítő további funkciók, szolgáltatások, virtuális (online) vagy fizikai (offline) javak igénybevételét. A sokszor igen bonyolult előfizetési feltételek térnyerése folytán a szerződések online lemondásával, az előfizetések automatikus megújításával, az ingyenes próbaverziókkal, az előfizetési árak emelkedésével és a szerződések időtartamával kapcsolatos nehézségek tisztázása tartozik azon kérdések közé, amelyeknek kezelése magas szintű digitális kompetenciákat igényel.¹⁰⁰

2.2.4. Akadálymentesség – fogyasztói digitális kompetenciák – fogyasztóvédelmi jogszabályok

A fogyasztói digitális kompetenciák viszonylag részletes ismertetésével annak bemutatását céloztuk, hogy a fogyasztói döntés milyen összetett folyamat, és a digitális térben az akadálymentességnek ezen összetett folyamat teljességét le kell fednie, ezt a gondolatot pedig a digitális dizájn világában is érvényre kell juttatni. Ennek alapján belátható, hogy a digitális térben az ideiglenesen vagy tartósan akadálymentességi igényű fogyasztók, ha nem is alkotnak szükségképpen sérülékeny fogyasztói csoportot, sérülékenyebbek a megtévesztő vagy agresszív kereskedelmi gyakorlatok vonatkozásában is, mivel vélelmezhetően nehezebben vagy lassabban érvényesülnek a meglévő fogyasztói digitális kompetenciák is.

A kép teljessége érdekében ehhez hozzá kell tenni, hogy bár a digitális piac fogyasztóira vonatkozó elérhető szakirodalom jellemzően a megtévesztés, az agresszív kereskedelmi gyakorlatok vagy akár a sötét mintázatok azon kockázataira összpontosít, amelyeknek a fogyasztók online környezetben ki lehetnek téve, ugyanakkor a proaktív kompetenciák kialakítása azért is fontos, mert segítik a fogyasztókat a digitális piacokon kínált lehetőségek megértésében és kiaknázásában. A szerzők álláspontja szerint a fogyasztói digitális kompetencia keretnek hangsúlyosan magában kell foglalnia annak felismerését is a fogyasztó részéről, hogy milyen akár ideiglenes, akár tartós akadálymentességi igény (pl. sérülés vagy figyelemhiány) merül fel részéről, amely a fogyasztói döntéshozatalban hátrányosan érinti, és milyen támogató-segítő (asszisztív) eszközök és akadálymentességi lehetőségek állnak rendelkezésére.

A digitális fogyasztói kompetenciák nem helyettesítik és nem is helyettesíthetik a fogyasztóvédelmi és piacfelügyeleti szabályrendszert, de mivel a két nézőpontnak, azaz a fogyasztók digitális kompetenciafejlesztésének és a digitális piac jogszabályi rendszerének együttesen kell biztosítania a biztonságos fogyasztói jelenlétet a digitális térben, ezért a digitális akadálymentesség a fogyasztóvédelemnek is szerves részét képezi.

⁹⁹ Uo. 20–21.

¹⁰⁰ Fitness check of EU consumer law on digital fairness. 175.

Sötét mintázatok az európai digitális egységes piacon – 2024

- A weboldal vagy alkalmazás kialakítása vagy nyelvezete zavaros volt, ami elbizonytalanította a fogyasztót abban, hogy mire is szerződik, illetve milyen jogai és kötelezettségei vannak (40%).
- A fogyasztó többet fizetett a tervezettnél, mert a vásárlási folyamat során a végső ár az eredetileg meghirdetettnél magasabbra változott (32%).
- A weboldal vagy az alkalmazás visszatérően felhívta a fogyasztót, hogy hozzon döntést, hogy például prémium fiókot szerezzen, vegyen igénybe különleges kedvezményeket vagy vásároljon meg egy ajánlott terméket (48%) – ez a válasz különösen magas volt a fiatalabb korosztályok körében (a 18–25 évesek 36%-a és a 26–35 évesek 31%-a, szemben az 56–65 évesek 12%-ával és a 65 év felettiek 11%-ával).
- A weboldal vagy alkalmazás dizájnya vagy nyelvezete nyomást gyakorolt rájuk, hogy vásároljanak valamit (35%).
- Miután jelezték, hogy választani szeretnének, vagy elutasították a felkínált választási lehetőséget, vagy a weboldalon vagy az alkalmazáson olyan üzenetek jelentek meg, amelyek kétségbe vonták döntésüket, például olyan kérdések, mint például „tényleg biztos, hogy nem szeretne kedvezményt?” (42%).
- A fontos információkat vizuálisan eltakarták vagy olyan módon rendezték el, hogy egy olyan opciót támogassanak, amely nem tűnt az érdekükben állónak (37%).
- A keresőszolgáltatások (pl. online piacterek vagy összehasonlító eszközök) által a szponzorált keresési eredmények és a természetes keresési eredmények megkülönböztetésére használt címkék nem voltak egyértelműek (48%).
- Voltak előre kiválasztott alapbeállításként kezelt lehetőségek, amelyek a vállalatnak kedveztek, de ezek megváltoztatása nehézkes volt (37%).
- A választás (például egy gombra vagy hiperhivatkozásra való kattintás) más eredményre vezetett, mint amire általában számítottak, például a leiratkozás gombra való kattintás egy olyan oldalra vezetett, amely leírja az adott szolgáltatás előnyeit, amelyet a fogyasztó elveszítene (42%).
- A weboldal vagy alkalmazás kialakítása vagy nyelvezete megnehezítette a fogyasztók számára, hogy hogyan gyakorolhatják fogyasztói jogait, pl. panaszt tehetnek vagy kártérítést kaphatnak (40%).
- Voltak olyan állítások, hogy egy termékből kevés elérhető vagy sok más fogyasztó is éppen ugyanazt a terméket keresi (66%).
- Voltak olyan állítások, amelyek szerint egy termék csak korlátozott ideig elérhető, pl. néhány órán keresztül futó visszaszámláló (61%).

4. táblázat: A leggyakoribb sötét mintázatok az Európai Bizottság 2024-es felmérése alapján¹⁰¹

Különösen fontos kapcsolódási terület az ún. sötét minták világa, ahol tulajdonképpen nincsen szó másról, mint a digitális tér interfészeinek megtevesztő tervezéséről. Olyan kereskedelmi gyakorlatokról van itt szó, amelyeket a digitális felületek vagy a rendszer felépítése, kialakítása vagy funkciói révén alkalmaznak, és amelyek olyan döntések meghozatalára tudják rávenni a fogyasztókat, amelyeket egyébként nem hoztak volna meg: ilyen gyakorlat például a választási lehetőségek elfogult módon történő bemutatása; hamis visszaszámláló időzítők használata a sürgősség megteremtése érdekében; érzelmi manipuláció alkalmazása, hogy a fogyasztók megváltoztassák eredeti választásukat; a kérdések kettős tagadással történő megfogalmazása, félrevezető hozzájárulási lehetőségek egyebek között a cookie-bannerekben. A szerzők álláspontja szerint – mint arra (a 4.4.2. pontban) visszatérnek – az akadálymentességi szabályok betartása megelőzheti szá-

¹⁰¹ Uo. 147.

mos igen gyakori sötét minta előfordulását. Egyszersmind azt is jelenti, hogy a fogyasztóvédelmi, versenyjogi következmények mellett a sötét minták alkalmazása az akadálymentességi szabályrendszer egyidejű sérelmére és akár többszörös bírságkitettséghoz is vezethet.

2.3. Az önszabályozás mint a digitális akadálymentességi normák forrása

2.3.1. Az önszabályozáson alapuló nemzetközi standardizációs folyamat jelentősége

Az e-akadálymentesség egyéb jogterületekre gyakorolt hatásainak felismerése a digitális gazdaságot érintő új szabályozási elemek körében is mind hangsúlyosabban szerepel, így például a Digitális Piacokról Szóló Rendelet a termék- és kiberbiztonsággal, az adatvédelemmel, valamint a fogyasztóvédelemmel együtt kiemelten nevesíti az akadálymentességet azon kiemelt jogterületek között, amelyeket a kapuőri kötelezettségek teljesítése során teljes mértékben be kell tartaniuk.¹⁰² A Digitális Szolgáltatásokról Szóló Rendelet az online platformokkal kapcsolatban magatartási kódexek kidolgozását és szabványok alkalmazását javasolja, és támogatja annak érdekében, hogy a szolgáltatások az akadálymentességi alapelvek érvényesülése révén mindenki számára érzékelhetővé, működtethetővé, érthetővé és megbízhatóvá váljanak.¹⁰³ A Digitális Szolgáltatásokról Szóló Rendeletben is jelzett kezdeményezés két irányból is fontos, és jól illeszkedik az akadálymentességi önszabályozás korábbi fejleményeihez.

A felhasználók számára az akadálymentességi szabványok alkalmazása biztosítékot jelenthet, hogy az adott webes környezet biztonságos, átlátható, nem manipulatív, és segíti az információ feldolgozását. A piaci szereplők számára pedig az önszabályozás, az önszabályozásból eredő standardizációs folyamat lehetőséget nyújt arra, hogy az akár több jogterületet is érintő hatósági beavatkozásokat megelőzve alakítsanak ki jó piaci gyakorlatokat. Az önszabályozás az általános jellegű jogi követelményeknek a konkrét technológiai és magatartási szabályokra történő lefordítására az akadálymentesség terén is jelentős előnyöket kínál, mivel rugalmasabban követi a változásokat, kevésbé akadályozza a hatékony működést.¹⁰⁴

Optimális esetben a standardizáció a gazdasági fejlődés motorja lehet, a Bizottság¹⁰⁵ a különféle céllal megalkotott uniós szintű szabványokkal kapcsolatban kifejti, hogy ezek hozzájárulhatnak a hatékonyság növekedéséhez, megkönnyíthetik a piaci integrációt. A kölcsönös műszaki átjárhatóságot és kompatibilitást biztosító szabványok lehetővé tehetik a vállalkozások számára, hogy az áruikat és szolgáltatásaikat valamennyi tagállamban piacra vigyék, így gyakran ösztönzően hatnak a különböző vállalkozások közötti versenyre, és általuk megelőzhető valamely kizárólagos szállítóhoz kötöttség kialakulása, fennmaradása. Az akadálymentességi követelményekhez hasonló minőségi követelményekre vonatkozó szabványoknak pedig fontos szerepük lehet az eladó és a vevő tranzakciós költségeinek csökkentésében, azáltal, hogy csökkentik az információs aszimmetriát. A digitális gazdaságban rendkívül fontos, hogy a szabványok az innovációt is elősegíthetik azáltal, hogy csökkenthetik az új technológiák, fejlesztések eredményeinek a piacra kerüléséhez szükséges időt, és iga-

¹⁰² Digitális Piacokról Szóló Rendelet 8. cikk.

¹⁰³ Digitális Szolgáltatásokról Szóló Rendelet 7. cikk.

¹⁰⁴ LAZAR et al. (2015): 59–74.

¹⁰⁵ Iránymutatás az Európai Unió működéséről szóló szerződés 101. cikkének a horizontális együttműködési megállapodásokra való alkalmazhatóságáról (2011/C 11/01), 308. pont.

zodási pontként szolgálnak az új megoldások kidolgozása során. Az éremnek természetesen két oldala van, hiszen a standardizáció versenyellenes eredményekhez is vezethet. Ennek elkerülésére biztosítani kell, hogy a vállalkozásokat ne lehessen megakadályozni abban, hogy ténylegesen részt vegyenek a kialakítási folyamatban. Továbbá a szabványok elfogadási eljárásának átláthatónak kell lennie, nem állítható fel többletkövetelmény a szabványnak való megfeleléssel kapcsolatosan, és a szabványhoz tisztességes, észszerű és megkülönböztetésmentes feltételekkel kell hozzáférést adni.

A digitális akadálymentesség terén a *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG) útmutatók fejlesztési rendszere minden tekintetben megfelel az előbbieken ismertetett elvárásoknak is. A transzparens módon kialakított WCAG útmutatók a világszerte használt akadálymentesítési szabványok alapját adják, már csak azért is, mert a szakmában elismert fejlesztők közmegegyezésén alapuló megoldásokat és technikai információkat tartalmaznak, amelyek a technológiai innovációk változását lekövető és az ezekhez igazodó mindenkori akadálymentességi igényekre is reagálnak. A fejlesztésért felelős munkacsoport¹⁰⁶ munkája szabad belépést kínál minden szakértő számára, az útmutató fejlesztésében, megalkotásában olyan nagyvállalatok szakemberei vesznek részt, mint az Oracle vagy az Adobe, együttműködésben olyan, az iparági szokásokat és gyakorlatokat jól ismerő fejlesztőkkel, akik az akadálymentességi szempontból jelentős fejlesztésekre tényleges hatást gyakorolnak, valamint olyan tudományos kutatókkal, akik az akadálymentességet érintő kutatások és fejlesztések élén járnak. A szakmai konszenzus és az ezen alapuló, rendszerezett digitális akadálymentesítési elvárásokat tartalmazó műszaki leírás minősége indokolta, hogy az először kizárólag önszabályozási eszközként, önkéntesen alkalmazott WCAG 2.0 útmutatót 2012-ben a Nemzetközi Szabványosítási Testület (ISO) szabványi erőre emelje,¹⁰⁷ majd a WCAG fejlődése leképeződjön a szabványok világában is. A mérőföldkőnek tekinthető intézkedés következményeképpen az akadálymentességi szabványok alkalmazása széles körben elterjedt, és annak egyes elvárásait többek között az Európai Unió is átvette. Az alábbiakban ennek a normalkotási folyamatnak a hátterét és dinamikáját tekintjük át.

2.3.2. A WCAG útmutatók fejlődési íve

Az . fejezetben leírtak nyomán magától értetődő, hogy a digitális tér felhasználói, így az e-fogyasztók nem tekinthetők homogén populációnak; számos különböző okra vezethető vissza, hogy egyes e-fogyasztók miért nem vagy miért nem megfelelően férnek hozzá a számukra releváns információkhoz, termékekhez, szolgáltatásokhoz. Pedig Tim Berners-Lee, a honlapok rendszerén alapuló *world-wide-web* hálózat szellemi atyja a világháló lényegét éppen abban az univerzalitásban határozta meg,¹⁰⁸ amely az egyenlő esélyű hozzáférésén alapul. Tim Berners-Lee brit tudós a Svájcban

¹⁰⁶ Az Accessibility Guidelines Working Group honlapja a jelenlegi fejlesztési munkák előzményeire, terveire, a csatlakozás lehetőségére és minden egyéb releváns tényre vonatkozóan teljeskörű információt tartalmaz: www.w3.org/WAI/about/groups/agwg/.

¹⁰⁷ Lásd az ISO/IEC 40500/2012 szabványt.

¹⁰⁸ Itt is visszaulunk az elektronikus összefüggésekre, melyeket a korábbiakban az inkluzív társadalom kapcsán tárgyaltunk, hiszen az univerzalitás kapcsán adja magát a párhuzam, hogy a távközlési liberalizáció során fontos követelmény volt, hogy a kialakuló versenypiaci körülmények között is garantálni kell az univerzális (egyetemes) szolgáltatást, azaz minden állampolgárnak, tekintet nélkül lakóhelyére és életkörülményeire, hozzá kell férnie az elérhető, megfizethető árú, megfelelő minőségű és meghatározott körű távközlési szolgáltatáshoz. Lásd NAGY (2011): 120–144.

található európai nukleáris kutatóintézetnél, a CERN-nél töltött évei alatt fogalmazta meg a világháló (*www, world wide web*), illetve az annak alapját képező dokumentumleíró nyelv (HTML, *hypertext markup language*) ötletét: „A web ereje annak univerzalitásában rejlik. Elengedhetetlen aspektusa ezért, hogy fogyatékoságtól függetlenül mindenki hozzáférhet.”¹⁰⁹

A HTML folyamatos fejlesztésének koordinálását a Tim Berners-Lee által vezetett World Wide Web Consortium (W3C) végzi. Az univerzalitás szempontjából a W3C azért is megkerülhetetlen, mert az e-akadálymentességi standardizációban betölti a nyitott és transzparens szakmai közösség és fórum szerepét, amelyben a legkülönbözőbb nemzetközi szervezetek és internetfelhasználók dolgoznak együtt a webes akadálymentesítés technikai specifikációinak kidolgozásán. Az akadálymentesség terén a közös alapelvekre épülő, általános és ismételten alkalmazható jó megoldások kidolgozására való törekvés, valamint a gyakorlati megvalósítást célzó konkrét eljárások, kapcsolódó fogalmak, követelmények, verifikációs eljárások meghatározása, azaz a szélesen értelmezett standardizációs folyamat is rámutat arra, hogy az iparági szakmai standardok, a szabványok, valamint a minősítési és tanúsítási rendszerek a digitális gazdaság egyre több területén töltenek be fontos szerepet.

Ezek mögöttes logikájának megértését segíti, hogy – amint arra Lazar és szerzőtársai rámutatnak – az ember és a számítógép közötti interakció világában az akadályokat három dimenzió alapján csoportosítják:

1. érzékeléssel összefüggő akadályok (látás, hallás);
2. motoros-fizikai akadályok (a kéz, a karok használatának korlátai, a beszédképesség akadályai) és
3. kognitív akadályok.

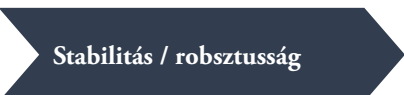
Ez a technológiai alapú csoportosítás a számítógépes inputok és outputok logikájából indul ki. Az inputot, azaz az információk bevitelét elsősorban a motoros akadályok hátráltatják, míg az outputokhoz történő hozzáférést az érzékeléssel összefüggő akadályok. Nyilván ez az első lépés kiinduló logikája, és a következő lépések már differenciált megközelítést igényelnek, hiszen egy rosszul megtervezett felület a látássérültek számára lehet, hogy érzékelhető, miközben az input lehetőségét korlátozhatja. A csoportosítás viszont jól érzékelteti, hogy a kognitív akadályok kezelése az ember–számítógép interakció technológiai meghatározottságú input–output logikájába jóval nehezebben illeszthető bele. Az inkluzív megközelítés lényegét összefoglaló, ún. „*solve one – extend to many*” (oldd meg és terjeszd ki) elv ezen a téren is érvényesül, hiszen az olvasási nehézséggel, így például diszlexiával élő emberek is jól tudják használni, és gyakran használják is a vak és aliglátó személyek számára fejlesztett képernyőolvasó szoftvereket. A figyelmet és az összpontosítóképességet érintő ADHD-vel (figyelemhiányos hiperaktivitás, amely a figyelem és az összpontosító képesség működését érinti) élő emberek számára pedig hasznos a képi és a hanginputok egyidejű alkalmazhatóságát lehetővé tévő flexibilis környezet, azonban ezen a téren a fejlődéshez még számos kutatási és tesztelési eredmény szükséges,¹¹⁰ hogy meg lehessen határozni azokat az egyes kognitív akadályozottságokra vonatkozó közös jellemzőket, amelyekre a jól célzott technológiai standardok kialakíthatók.¹¹¹

¹⁰⁹ W3C Introduction to Web Accessibility developed by the Education and Outreach Working Group.

¹¹⁰ MORENO et al. (2024): 99–117.

¹¹¹ LAZAR et al. (2015): 5., 7., 59.

Már említettük, hogy az e-akadálymentességi standardizációban a W3C tölti be a nyitott és transzparens szakmai közösség és fórum szerepét, amelyben a legkülönbözőbb nemzetközi szervezetek és internetfelhasználók dolgoznak együtt a webes akadálymentesítés technikai specifikációinak kidolgozásán. A 6. ábra a W3C által kidolgozott azon alapelveket mutatja be, amelyek a WCAG-útmutatók alapját adják, és elengedhetetlenek ahhoz, hogy egy weboldal akadálymentes legyen. Az észlelhetőségi alapelv szerint az információnak és az interfésznek a felhasználó által észlelhető módon kell megjelennie, illetve működnie, tehát a felhasználónak észlelnie kell a közölt információt, annak valamilyen érzékszervvel észlelhetőnek kell lennie. A működtethetőségi alapelv elvárja, hogy a felhasználói interfésznek és a navigációs elemeknek működtethetőknek kell lenniük, a felhasználónak tudnia kell kezelni az interfészt, azaz az interfész működtetése nem igényelhet olyan beavatkozást, amelyet a felhasználó nem képes végrehajtani. Az érthetőségi alapelv alapján a felhasználói interfész működésének és a közölt információknak érthetőknek kell lenniük, a felhasználónak megfelelően értenie kell a megjelenített információt és az interfész működtetésének módjait, azaz a tartalom és a műveletek nem lehetnek értelmezhetetlenek. A robusztusság alapelve szerint a tartalomnak hozzáférhetőnek kell lennie a lehető legtöbb felhasználói programon és segítő technológián keresztül is, és a tartalmaknak a technológiák, illetve a felhasználói programok fejlődése során is hozzáférhetőnek kell maradniuk, azaz a technológiák és a felhasználói programok fejlődése nem befolyásolhatja a tartalmak hozzáférhetőségét.

 Érzékelhetőség	Az információnak és a felhasználói felület összetevőinek a felhasználók számára érzékelhető módon kell megjeleníteniük
 Kezelhetőség / működtethetőség	A felhasználói felület összetevőinek és a navigációnak működőképesnek kell lenniük
 Érthetőség	Az információknak és a felhasználói felület működésének érthetőnek kell lenniük
 Stabilitás / robusztusság	A tartalomnak elég robusztusnak kell lennie ahhoz, hogy a legkülönbözőbb felhasználói eszközökkel (így segítő technológiákkal is) megbízhatóan értelmezhető legyen

6. ábra: A webes tartalomhoz, digitális forrásokhoz történő hozzáférés alapelvei¹¹²

Az alapelvekből levezetett, a technológia fejlődésével folyamatosan továbbfejlesztett konkrét megvalósítási követelmények, az úgynevezett sikerkritériumok tartalmazzák az elmúlt évti-

¹¹² Forrás: a WCAG 2.2 alapján saját szerkesztés.

zedben felmerült akadálymentességi kihívásokra adott válaszokat, melyek köre folyamatosan bővül (6. táblázat). A WCAG-útmutatók jelenlegi rendszerében a sikerkritériumok révén határozzák meg azokat a követelményeket, amelyeknek megfelelően a fejlesztett digitális interfész akadálymentesnek mondható. A sikerkritériumok alapján három szintet különböztethetünk meg, amelyből az A szint jelenti azt a minimumot, ahonnan a felület használható, az AAA pedig azt a szintet jelenti, ahol a felület a maga teljességében, minden funkciót beleértve egyenlő eséllyel hozzáférhető bárki számára (5. táblázat).

Szint	Leírás
A	A legalapvetőbb akadálymentességi jellemzők meghatározását adja
AA	A megváltozott képességű felhasználókat érintő legkomolyabb problémák kezelését biztosítja
AAA	Az akadálymentesség minden ismert problémájára kitér

5. táblázat: Megfelelési szintek a WCAG 2-es verziószámú változataiban

A HTML leíró nyelv koordinációját végző W3C Konzorcium már az 1990-es évek közepén célul tűzte ki, hogy egy olyan, a szakmai közösség által is elfogadott kritériumrendszert dolgozzon ki, amely a szakmai innovációkhoz igazodva iránymutatást ad a fejlesztőknek ahhoz, hogy az általuk fejlesztett digitális interfész valóban minden ember számára ugyanolyan eséllyel legyen hozzáférhető. A World Wide Web 1994-ben tartott második nemzetközi konferenciáján született döntés nyomán 1995 januárjában indultak be azok a kezdeményezések, melyek a digitális hozzáférhetőség mindenkor minimumszabályait igyekeznek megállapítani.

Úttörőként az első webes akadálymentesítési iránymutatást tartalmazó tanulmányt Gregg Vanderheiden, a Wisconsin-Madison Egyetemen működő, az akadálymentességi problémák technológiai megoldásaira fókuszáló Trace R&D Center¹¹³ alapítója és vezetője állította össze és publikálta 1995-ben.¹¹⁴ Ezt a rákövetkező években közel negyven hasonló tanulmány követte,¹¹⁵ majd a különböző szerzőktől és szervezetektől származó elgondolásokat ismét a Wisconsin-Madison Egyetem kezdeményezésére egy „Egységes weboldali hozzáférési irányelvek” című dokumentumban foglalták össze, és ennek az 1998-ban kiadott 8. verziója lett aztán a WCAG 1.0 kiindulópontja. A WCAG 1.0 útmutatót 1999. május 5-én tették közzé, és ez lett a W3C első hivatalos ajánlása. A WCAG 1.0 elsősorban a HTML-re összpontosított. A WCAG ezen kiadása már kialakította a ma is ismert A, AA és AAA megfelelési szinteket és azok belső logikáját.

A WCAG útmutatók fejlesztésének köztes lépései a koncepciójavaslatok, a WCAG 2.0 esetében ezeket 2001. január 25-én tették közzé, és a következő években ezekbe illesztették be az akadálymentesítési szakértők és a fogyatékkal élő közösség tagjainak visszajelzéseit. A folyamatosan szükségessé váló módosítások nyomán a WCAG 2.0-t végül közel egy évtizeddel az első hivatalos ajánlás után, 2008. december 11-én tették hivatalos ajánlássá. A WCAG 2.0 már a technológiák széles skáláját lefedte, és a fejlesztőket arra ösztönözte,

¹¹³ trace.umd.edu/history/

¹¹⁴ VANDERHEIDEN (1995)

¹¹⁵ Unified Web Site Accessibility Guidelines. Az alapul vett tanulmányokat a függelék tartalmazza.

hogy minden digitális tartalmat hozzáférhetővé tegyenek, ne csupán a HTML-alapú tartalmakat. A technológiai spektrum kiszélesítésén túl a WCAG 2.0 a ma általánosan használt és hivatkozott négy alapelvet is lefektette: érzékelhető, működtethető, érthető és megbízható. Ezek az irányelvek a WCAG-t alkotó sikerkritériumok kategóriáiként szolgálnak; minden egyes sikerkritérium egy vagy több olyan akadállyal foglalkozik, amely vagy amelyek meggátolja, illetve meggátolják, hogy a tartalom minden felhasználó számára érzékelhetővé, kezelhetővé, érthetővé és megbízhatóvá váljon.¹¹⁶

¹¹⁶ ARA et al. (2024a): 653–686.

			Megfelelési szintek és Sikerkritériumok		
		Írányelvek	WCAG 2.0	WCAG 2.1	WCAG 2.2
Elvek	Érzékelhetőség	1.1 Szövegalternatívák 1.2 Időalapú média 1.3 Adaptálhatóság 1.4 Megkülönböztethetőség	A: 9 AA: 5 AAA: 8	A: 9 AA: 11 AAA: 9	A: 9 AA: 11 AAA: 9
	Kezelhetőség, működtethetőség	2.1 Billentyűzet-vezérlés 2.2 Elegendő idő 2.3 Rohamok és fizikai reakciók elkerülése 2.4 Navigálhatóság 2.5 Beviteli modalitások	A: 9 AA: 3 AAA: 8	A: 14 AA: 3 AAA: 12	A: 15 AA: 5 AAA: 13
	Érthetőség	3.1 Olvashatóság 3.2 Kiszámíthatóság 3.3 Beviteltámogatás	A: 5 AA: 5 AAA: 7	A: 5 AA: 5 AAA: 7	A: 8 AA: 6 AAA: 7
	Stabilitás, robusztusság	4.1 Kompatibilitás	A: 2	A: 2 AA: 1	A: 2 AA: 1
		ÁTTEKINTÉS A WCAG 2-ES VERZIÓK VONATKOZÁSÁBAN			
		Elvek száma:	4	4	4
		Írányelvek száma:	12	13 (új: 2.5 Beviteli modalitások)	13
		Megfelelési szintek	3	3	3
		Sikerkritériumok száma: A AA AAA	61 25 13 23	78 30 20 28	86 34 23 29
		Új sikerkritériumok		1.3.4, 1.3.5, 1.3.6, 1.4.10, 1.4.11, 1.4.12, 1.4.13, 2.1.4, 2.2.6, 2.3.3, 2.5.1, 2.5.2, 2.5.3, 2.5.4, 2.5.5, 2.5.6, 4.1.3	2.4.11, 2.4.12, 2.4.13, 2.5.8, 3.2.6, 3.2.7, 3.3.7, 3.3.8

6. táblázat: A WCAG 2.0, 2.1, valamint 2.2 változatának tartalmi és strukturális összehasonlítása¹¹⁷

¹¹⁷ Forrás: ARA et al. (2024a): 565.

A WCAG 2.1 útmutató 2018 júniusában vált hivatalos ajánlássá, az 1.0 változatról a 2.0 változatra történt átlépéshez hasonló teljes átalakítás helyett a WCAG 2.1 a 2.0-ban már meglévő irányelvekhez csatolta a sikerkritériumokat, mivel azok átalakítása nem vált szükségessé, a technológia és a felhasználói szokások miatt kiegészítésre volt szükség. A WCAG 2.1 útmutató új szabályai közül több olyan akadályt is kezel, amelyek a mobil webböngészés népszerűségének növekedésével jelentkeztek. Például a WCAG 2.1 útmutató 1.3.4. sikerkritériuma [Orientáció (AA szint)] például azt írja elő, hogy a tartalmat nem szabad egyetlen megjelenítési orientációhoz kötni (kivéve, ha az a tevékenységhez elengedhetetlen). Gondoljunk egy olyan táblagépre, amelyet a felhasználó nem tud elforgatni álló tájolásból fekvő tájolásba: ekkor, ha a megjelenített tartalom csak a fekvő tájolásra van korlátozva, akkor a felhasználó számára megjelenő szöveg olvasási iránya is eltérhet a megszokottól. A WCAG 2.2 útmutató 2023. október 5-én vált hivatalos W3C-ajánlássá, és ezzel kilenc új kritérium lépett be a WCAG rendszerébe, illetve új szakaszok is bevezetésre kerültek, amelyek a specifikáció azon aspektusait részletezik, amelyek hatással lehetnek az adatvédelemre és a biztonságra.¹¹⁸

A fejlesztés nem állt le, az Accessibility Guidelines Working Group már 2021 elején bemutatta a leendő WCAG 3.0 első nyilvános munkaverzióját, amely a webes tartalmak hozzáférhetőbbé tételére vonatkozó legújabb ajánlásokat tartalmazza majd. Az új verziószám is jelzi, hogy itt jelentősebb különbségek várhatók a névre, hatályra, szerkezetre és megfelelőségi modellre vonatkozóan. Bár a WCAG rövidítés megmarad, hogy a régi mozaikszó hívőereje fennmaradjon, de a „Webtartalom-hozzáférési irányelvek” (*Web Content Accessibility Guidelines*) helyett a hangsúly a tartalom eléréséről teljeskörűen az akadálymentesség irányába tolódik el, és ez a névben úgy fejeződik ki, hogy a WCAG 3.0 fejlesztés alatt álló koncepciótervezeti már a „W3C akadálymentesítési irányelvek” címet viselik. Az új megfelelőségi modell eltérő sajátosságai közé sorolandó, hogy nem weboldalakra, hanem folyamatokra koncentrál, így például egy áru megrendelésére, egy szolgáltatásra történő előfizetésre vagy tanfolyami beiratkozásra, annak minden elemét vizsgálva. A sikerkritériumoknak történő megfelelés értékelése pedig nem bináris alapon (megfelelt vagy nem felelt meg) zajlana a tervek szerint, hanem az értékelésnél egy ötszintű besorolási skála alapján lehetne eldönteni, hogy milyen a megfelelés mértéke. Ahhoz, hogy a minimálkövetelményeknek megfelelő bronz fokozat elérhető legyen, adott folyamatnak minden funkcionális kategóriában legalább és összességében is egy minimális (3,5) pontszámmal kell rendelkeznie. A bronzszint azt jelenti, hogy a vizsgálat tárgyának nincs kritikus hibája, és megfelel a minimális elvárásokat biztosító értéknek, az ezüst és az arany besorolás ehhez képest magasabb szintű megfelelést tanúsít.¹¹⁹

2.3.3. Önszabályozás – szabványok – jogszabályok: szabályozási dinamika

A WCAG 2.2 változat mint a legfrissebb hivatalos ajánlás azért kiemelten érdekes ebben a folyamatban, mivel ez az újabb mérőföldkö felhívja a figyelmet a termékdizájn érintő szakmai standardok fejlődésére. Ez egy szerves fejlődési folyamat része, hiszen a WCAG-útmu-

¹¹⁸ BRUHN (2020)

¹¹⁹ Ausblick: Weiterentwicklung WCAG 3.0. valamint lásd a WCAG3 fejlesztési oldalát: www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/wcag3-intro/.

atatók frissített elemei idővel beépülnek a szabványok körébe: jelenleg a WCAG 2.1 változat van uniós szabványi erővel felruházva.¹²⁰

Ahogy az előző pontban már felvázoltuk, a WCAG 2.2 útmutató is három szintet (A, AA, AAA) különböztet meg,¹²¹ ahol az A jelenti a megfelelési minimumszintet, az AAA pedig a maximális akadálymentességet. Az egyes szintekhez támasztott sikerkritériumok egymásra épülnek, az egyes szintek követelményeit és összefüggéseit a technológiafüggetlen sikerkritériumok fejezik ki, az így kialakuló rendszernek az a célja, hogy a fejlesztőknek egyfajta ellenőrző listát nyújtva konkretizálja az egyes – az akadálymentesítés érdekében elvégzendő – fejlesztői cselekményeket. A sikerkritériumok értelmezését külön – a felhasználók szemszögéből megfogalmazott – tájékoztató dokumentáció segíti. Az útmutató legfrissebb, 2.2 verziójának célja, hogy fejlessze és kiegészítse a már szabványerőre emelt WCAG 2.1 által megfogalmazott kritériumokat, ezzel segítve a hozzáférhetőséget azon felhasználók számára, akik kognitív fogyatékossgal vagy tanulási nehézséggel élnek, illetve bármely okból akadálymentességi igényű felhasználónak minősülnek. Várhatóan a WCAG 2.2 útmutató is bekerül a harmonizált szabványok körébe, ezért az online interfészek kialakítását indokolt már most a WCAG 2.2 változatában foglaltak szerint tervezni és megvalósítani, hiszen ezáltal egyrészt teljesítik a korábbi változatokban foglalt követelményeket, másrészt hatékonyabb hozzáférést biztosítanak az akadálymentességi igénnyel élő felhasználók számára.

A szabványokkal történő összekapcsolódás első lépése, ahogy arra a 2.3.1. pontban is utaltunk, hogy széles szakmai konszenzuson alapuló, rendszerezett digitális akadálymentesítési elvárásokat tartalmazó műszaki leírásként a WCAG 2.0-t 2012 októberében a Nemzetközi Szabványügyi Szervezet elfogadta ISO nemzetközi szabványként, ISO/IEC 40500:2012 néven. Ezt követően 2014 elején a WCAG 2.0 A és AA szintű sikerkritériumai hivatkozásként bekerültek az ETSI által kiadott EN 301 549 európai szabvány 9.2. pontjába („Webtartalmi követelmények”). A C(2017) 2585 végrehajtási határozattal a Bizottság ugyanis felkérte az Európai Szabványügyi Bizottságot (European Committee for Standardisation, CEN), az Európai Elektrotechnikai Szabványügyi Bizottságot (European Committee for Electrotechnical Standardisation, CENELEC) és az Európai Távközlési Szabványügyi Intézetet (European Telecommunications Standards Institute, ETSI), hogy az EN 301 549 V1.1.2 (2015-04) szabvány alapján dolgozzanak ki harmonizált szabvány(oka)t, és foglalják bele az összes szükséges rendelkezést az európai akadálymentességi irányelv 4. cikke végrehajtásának támogatásához. A Bizottság a CEN-nel, a CENELEC-kel és az ETSI-vel közösen értékelte, és úgy találta, hogy az EN 301 549 V2.1.2 (2018-08) harmonizált európai szabvány érintett rendelkezései megfelelnek a felkérésnek, ezért a Bizottság 2018. december 20. napján 2018/2048 végrehajtási határozatában a honlapokra és mobilalkalmazásokra vonatkozó, az Európai Akadálymentes Közsféra Irányelv támogatására kidolgozott harmonizált szabvány közzétételéről rendelkezett. Jelenleg a harmonizált szabvány fent hivatkozott EN 301 549 V3.2.1 (2021-03) változata hatályos. Az EN 301 549 az Európai Bizottság által a három hivatalos európai szabványügyi testületnek adott megbízás alapján készült szabvány, amely tulajdonképpen az információs- és kommunikációs technológia (IKT)-termékek és -szolgáltatások vonatkozásában az első európai szabvány-

¹²⁰ EN 301 549 V3.2.1 (202103) harmonizált európai szabvány (www.etsi.org/deliver/etsi_en/301500_301599/301549/03.02.01_60/en_301549v030201p.pdf).

¹²¹ Az Európai Unió harmonizált szabványrendszere ezekből jelenleg a WCAG 2.1 változat A és AA szintjeit ismeri.

nak tekinthető.¹²² Az így létrejövő harmonizált szabvány pedig több szempontból is szoros összefüggésben áll az akadálymentességre vonatkozó jogszabályi előírások teljesítésével, mivel

1. betartása esetén jogszabályi vélelem áll fenn az akadálymentességi követelményeknek való megfelelésre nézve,¹²³ továbbá
2. az akadálymentességi szabályok gyakorlati megvalósítását segíti, hogy a WCAG 2.1 változatot szabványi erőre emelő EN 301549 melléklete egy megfeleltetési táblázatot tartalmaz, amely a szabvány logikájába helyezve magyarázza el a jogi szabályozás hatálya alá tartozó digitális interfészeket, így a valamennyi e-kereskedelmi célú felületet (weblapot, mobilalkalmazást) érintő akadálymentesítési feltételeket.¹²⁴

Az EN 301 549 harmonizált szabvány alkalmazása jelenleg még csak az Európai Akadálymentes Közsféra Irányelv és az azt átültető nemzeti jogszabályok alkalmazása során érvényesül, azonban az Európai Bizottság 587. számú felhívására¹²⁵ jelenleg a szabványügyi hatóságok felülvizsgálják a szabványt, és az ETSI honlapján található információk alapján 2025-ben kiadják a V4.1.1-es változatot, amely az Európai Akadálymentességi Irányelv és harmonizációs jogszabályi környezete támogatására szolgál.¹²⁶

Bár az érthetőségre és működtethetőségre vonatkozó alapelvekből levezetett sikerkritériumok eleve sok kérdést tisztáznak e téren, itt említjük meg, hogy a hatályos szabványerőre emelt szabály [EN 301 549 V3.2.1 (202103) szabvány 4.2.10 pontja] is foglalkozik a korlátozott kognitív, nyelvi vagy tanulási képességgel élők számára biztosítandó akadálymentességi követelményekkel. Ugyanakkor – mint a szabvány D melléklete is utal erre – számukra a W3C kognitív és tanulási problémákra fókuszáló munkacsoportja kidolgozta azokat az úgynevezett kognitív akadálymentességi standardokat, amelyek kiegészítik a WCAG 2.1 szabályrendszerét „W3C COGA – Making Content Usable for People with Cognitive and Learning Disabilities” címmel.¹²⁷

Megjegyzendő továbbá a kép teljessége érdekében, hogy nem teljes az átfedés, a jelenleg hatályos EN 301 549 v3.2.1 szabványváltozat olyan követelményeket is tartalmaz, amelyek nem részei a WCAG 2.1-nek. Illetve azt is fontos kiemelni, a WCAG későbbi verzióinak új vagy frissített követelményei, bár gyakorlatilag hasznosak, csak akkor válnak jogilag relevánssá, ha szerepelnek az EN 301 549 szabványnak a Hivatalos Lapban hivatkozott harmonizált változatában.

2.3.4. *Hogyan értsük meg a követelményeket és hogyan igazodjunk el?*

Az átfogó akadálymentességi igény, az egyenlő esélyű hozzáférés elvárása a vonatkozó joganyag kialakulásában és fejlődésében is látható, hiszen a nemzetközi alapjogi rendelkezé-

¹²² www.etsi.org/human-factors-accessibility/en-301-549-v3-the-harmonized-european-standard-for-ict-accessibility

¹²³ Lásd az Európai Akadálymentes E-Közsféra Irányelv 3. cikkét, valamint a magyar közsférát érintő akadálymentesség vonatkozásában: CSONTOS–HECKL (2021): 139–156.

¹²⁴ Hasznos áttekintés érhető el az ETSI honlapján is a jelenlegi állapothoz: digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/latest-changes-accessibility-standard.

¹²⁵ ec.europa.eu/growth/tools-databases/enorm/mandate/587_en.

¹²⁶ A kidolgozás folyamata az ETSI alábbi honlapján követhető nyomon: portal.etsi.org/webapp/workProgram/Report_WorkItem.asp?wki_id=64282.

¹²⁷ Az útmutató a www.w3.org/TR/coga-usable/ honlapon érhető el.

sektől az uniós egységes belső piaci szabályokon keresztül a nemzeti szabályokig, ágazatspecifikus rendelkezésekig követhető le az akadálymentességi szabályrendszer.

Látható, hogy a mindenkorli WCAG-útmutatók a gyakorlati szempontok figyelembevételével jól áttekinthető struktúrát állítanak fel ahhoz, hogy az akadálymentességi igényű felhasználók, fogyasztók számára a webes környezetben közzétett információk, funkciók, termékek és szolgáltatások a lehető legmegfelelőbb módon legyenek hozzáférhetőek. A WCAG útmutatói mindenkor a nemzetközi gyakorlat sarokkövei, amelyek értelmezési kontextust adnak minden további szabályozáshoz. Világszerte, így az USA-ban és az Európai Unióban is valamennyi, a digitális akadálymentességről szóló specifikáció, szakmai standard, szabvány a WCAG-útmutatókat veszi alapul, lekövetve azok struktúráját és fogalomrendszerét. Ebből levonható az a következtetés, hogy amennyiben globálisan elérhető digitális terméket vagy szolgáltatást kíván tervezni bármely piaci szereplő, a hatályos WCAG-útmutatót kézbe kell vennie, és érdemes egy pillantást vetnie arra, hogy milyen irányba indult a következő verzió fejlesztése.

Habár egyre több olyan önszabályozási eszköz segíti akár a WCAG-kritériumok, akár az egyes operációsrendszer-fejlesztők által előnyben részesített sajátos iparági gyakorlatok megértését, amelyek az egyenlő eséllyel hozzáférhető termékek, szolgáltatások, felhasználói felületek és interfészek létrehozását hivatottak elősegíteni, jelenleg igen kevés felsőoktatási vagy szakképzési intézmény foglalja bele képzéseibe az akadálymentességről szóló információkat, holott erre már több mint másfél évtizede is előremutató kezdeményezések történtek hazánkban is.¹²⁸ Mindaddig, amíg az érintett oktatási intézményekben az általános ismeretanyag átfogó és rendszerezett átadása megoldottá nem válik, pusztán a fejlesztők, tervezők, dizájnerek szorgalmán múlik, hogy elsajátítják-e a szükséges tudást. A részleges (például kizárólag a látássérültekre koncentráló) vagy nem rendszerezett ismeretek nyomán sajnos gyakran saját kreativitásukra hagyatkozva, az önszabályozási eszközöket és jogszabályokat figyelmen kívül hagyva hoznak létre egy elvben akadálymentes, de a gyakorlatban nem feltétlenül egyenlő eséllyel hozzáférhető eredményt. Ebben a tekintetben az akadálymentességi igényű ügyfelek érdekeit képviselő egyes szervezeteken, illetve a digitális akadálymentesítési auditorként dolgozó szakembereken van annak a felelőssége, hogy a digitális akadálymentesítés megértéséhez szükséges információt minél szélesebb körben elterjesszék.

Olyan szempontból szerencsésnek mondható az akadálymentességi szabályozás helyzete, hogy az organikusan fejlődő és a gyakorlatot jól ismerő szakemberek által koordinált önszabályozási folyamat garantálja, hogy az erre ráépülő szabványi környezetbe csak valós és alkalmazható akadálymentesítési követelmények épülhessenek be. Az, hogy jelenleg a WCAG 2.2 útmutatóváltozat a hatályos, míg az uniós harmonizált szabványok még „csak” a WCAG 2.1-re frissülnek fel, azért nem jelent problémát, mert a WCAG 2.2 felülről kompatibilis a WCAG 2.1-gyel, így aki ennek megfelel, az az előző változatnak is eleget tesz.¹²⁹ Az pedig, hogy a jogszabály alapján a mindenkor hatályos szabványi előírásokat kell alkalmazni, ad egy garanciát arra, hogy a későbbiekben, amikor a technológia fejlődése a mai korban még nem ismert kihívások elé állítja a fejlesztőket, a mindig lemaradásban lévő jogalkotó helyett a gyakorlati szakemberek által alkalmazható megoldásokat tegyék kötelezővé.

¹²⁸ Ehhez kapcsolódóan születtek például az alábbi felsőoktatási anyagok: SIKNÉ LÁNYI – MIESENBERGER (2008), SIKNÉ LÁNYI – ZAGLER (2008).

¹²⁹ Ez a WCAG 3.0 vonatkozásában annyiban változni fog, hogy ez az útmutatóváltozat nem viszi tovább a WCAG 2-es verziószéria struktúráját, így a jelenleg látható információk alapján a 2.2-es és a 3.0-ás változat nem feltétlenül lesz olyan szinten kompatibilis egymással, mint a 2.2 a 2.1 változattal.

Az EU jogalkotási folyamatában az irányelvet választották az akadálymentesség szabályozási eszközként, és ezzel egyszersmind iránymutatást nyújtottak, valamint meghatározták a tagállamok által elérendő célt. Ahogyan azt az Európai Akadálymentességi Irányelv szövegében több helyen is tetten érhetjük, a szabványok alkalmazása még éppen belefér ebbe a bizonyos iránymutatásba, hiszen a szabványok alkalmazása annyiban kötelező, amennyiben az azok céljával összefüggő másik, a szabványba foglaltakkal egyenértékű műszaki megoldást nem talál a szabványok alkalmazója. Azzal pedig, hogy az Európai Akadálymentességi Irányelv megdönthető vélelmet állít fel a harmonizált szabványoknak való megfelelés esetén az irányelvi elvárásoknak való megfelelésre,¹³⁰ tulajdonképpen a jogalkotó is elismeri, hogy nem ez az egyetlen út a tényleges megfeleléshez, azonban a megfelelést és annak értékelését a szabványokra vonatkozó megfelelési vélelem jelentősen megkönnyítheti.¹³¹

A magyar jogszabályok az Európai Akadálymentességi Irányelv céljához illeszkedő rendszerben ültetik át az irányelvi rendelkezéseket: ezt a következő fejezetben bemutatott harmonizációs térkép () mutatja be. A szerzők álláspontja szerint az értelmezést az segíti legjobban, ha a magyar Akadálymentességi Törvényt és az Európai Akadálymentességi Irányelvet – utóbbit lehetőség szerint angol nyelven is – együtt és egymásra tekintettel forgatja és értelmezi a jogalkalmazó. Egyrészt azért, mert a magyar terminológia még nem kiforrott, így a legjobb szándék ellenére is előfordulhat, hogy egy adott követelmény értelmezése során a fordító valamit másként értelmezett, mint a jogalkotó, ezáltal pedig a követelmény is más értelemmel bír a célnyelven.¹³² Másrészt azért, mert a magyar jogalkotó egyes esetekben meglehetősen elnagyoltan ültette át az irányelv által megszabott konkrét követelményeket a magyar jogba, így például a követelmények értelmezéséhez szükséges indikatív példának a magyar Akadálymentességi Törvénybe történő átültetésére nem került sor. Mivel a szerzők álláspontja alapján az indikatív példák relevánsak lehetnek a magyar gyakorlatra nézve is, ezért a 3.3. pontban rendelkezésre bocsátják az Akadálymentességi Törvénynek az Európai Akadálymentességi Irányelv indikatív listájával „összeolvasott” változatát.

2025. június 28. előtt Magyarországon az MSZ EN 301549-V3.2.1 szabvány vonatkozik közvetlenül a termékek és a szolgáltatások akadálymentességére. Ez az EN 301 549-es uniós harmonizált szabvány Magyar Szabványügyi Testület által hazai szabványi erőre emelt angol nyelvű változata, amely azonban egyelőre nem kötelezően alkalmazandó. A hierarchiában ezt követi az előbbi fejezetben tárgyalt EN 301 549 számú uniós harmonizált szabvány, amelyet az ETSI honlapjáról lehet szabadon letölteni.¹³³ Végezetül pedig ezek felett helyezkedik el az ISO IEC 40500 szabvány mindenkor hatályos változata, amely nemzetközi szabványként a legátfogóbb követelményeket fogalmazza meg. Arra vonatkozóan, hogy a napi jogalkalmazási gyakorlatban adott termék, szolgáltatás, felhasználói felület vagy interfész esetében hogyan lehet eligazodni az útmutatók, a különböző szintű szabványok, az irányelvek és végül, de nem utolsó sorban a szankcionálható tételes kötelezettségeket tartalmazó nemzeti jogszabályok között, a szerzők az általuk javaslatként megfogalmazott gondolatmenetet az 5.2. pontban helyezték el.

¹³⁰ Európai Akadálymentességi Irányelv 15. cikk.

¹³¹ Európai Akadálymentességi Irányelv (74) preambulumbekkezdés.

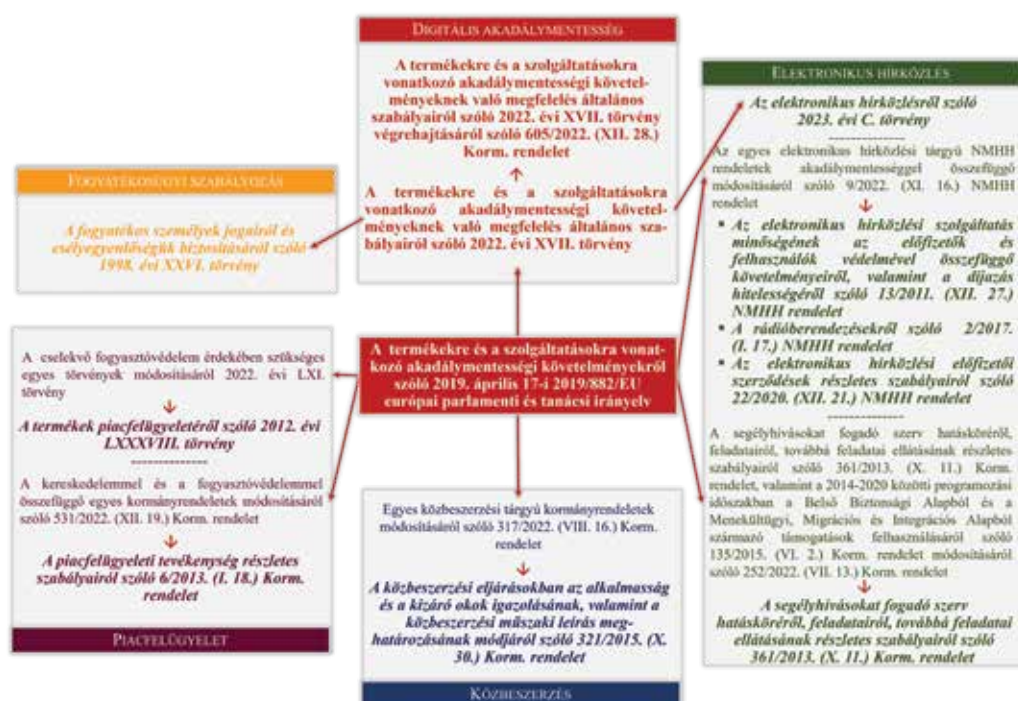
¹³² Tipikus példa erre az accessibility szó fordítása, a magyar nyelvben ez a szó jelenthet akadálymentességet és hozzáférhetőséget egyaránt. A terminológiai problémákat röviden érintettük már az 1.5. pontban is.

¹³³ www.etsi.org/deliver/etsi_en/301500_301599/301549/03.02.01_60/en_301549v030201p.pdf

3. Aktuális változások: az új akadálymentességi elvárásrendszer

2025. június 28-án lépnek hatályba az Európai Akadálymentességi Irányelvet átültető hazai jogszabályi változások. Ahogyan azt az előző fejezetben áttekintettük, a WCAG-útmutatók és -szabványok az igények „input és output” szemléletén alapuló műszaki megközelítésből mutatnak rá, hogy miként szükséges az egyes felhasználói felületeket megfeleltetni az egyenlő esélyű hozzáférés követelményeinek. Az Európai Akadálymentességi Irányelv és az Akadálymentességi Törvény ezzel szemben megkísérli a jogászok és a műszaki tudással nem vagy kevésbé rendelkező jogalkalmazók részére is átadni azt a szemléletmódot, amely az akadálymentesítéshez szükséges, azzal, hogy csak a legalapvetőbb műszaki tartalmat emeli át, és ahol szükséges, ott visszahivatkozik a szabványokra és az azokhoz elérhetővé tett műszaki leírásokra.

A szemléletmód kiterjesztését szolgálja, hogy az Európai Akadálymentességi Irányelv és az azt átültető magyar jogszabályok már azokra a termékforgalmazó, illetve szolgáltató vállalkozásokra is kiterjesztik az akadálymentességi követelményeket, amelyek nem tartoznak a közszférabeli szervezetek közé, és konkrét feltételeket támasztanak a versenyszféra résztvevői számára annak érdekében, hogy érintett termékeik és szolgáltatásaik megfeleljenek a ma ismert akadálymentességi kívánalmaknak.¹³⁴



7. ábra: Az Akadálymentességi Törvény átültetéséből következő jogszabályi változások¹³⁵

¹³⁴ European Disability Forum: European Accessibility Act

¹³⁵ Saját szerkesztés.

Az Európai Akadálymentességi Irányelv átültetésével közvetlenül érintett jogszabályok magját az Akadálymentességi Törvény képezi, azonban a harmonizációra visszavezethetően számos egyéb fontos változás érinti a fogyatékoságügyi, piacfelügyeleti, közbeszerzési és elektronikus hírközlési szabályozást is. A 7. ábra az Európai Akadálymentességi Irányelvet átültető jogszabályi környezetet vázolja fel:

- a nyilak jelzik a felhatalmazások, illetve módosítások összefüggéseit az érintett jogszabályok vonatkozásában;
- vastag szedés jelzi a 2025. június 28-tól hatályos új szabályokat tartalmazó joganyagokat;
- dőlt betű jelzi a módosuló jogszabályokat;
- a könnyebb visszakövethetőség érdekében az ábra apró betűvel szedetten tartalmazza a módosító jogszabályokat is.

Az Európai Akadálymentességi Irányelv egy minimumharmonizációs irányelv, amely csak a teljesítendő abszolút minimumkövetelményeket határozza meg, anélkül, hogy részletezné, hogyan kell megfelelni ezeknek a követelményeknek. A tagállamok elfogadhatnak az uniós szövegnél ambiciózusabb nemzeti szintű elvárásokat, kibővíthetik az érintett termékek vagy szolgáltatások körét, de kerülniük kell az enyhébb vagy ellentmondásos nemzeti szabályozást.

Az Akadálymentesség Törvény alapelvárását 3. §-ának (1) bekezdése úgy fogalmazza meg, hogy „a gazdasági szereplő kizárólag olyan terméket hozhat forgalomba és kizárólag olyan szolgáltatást nyújthat, amely megfelel az 1. mellékletben foglalt akadálymentességi követelményeknek”. A követelmény értelmezéséhez első lépésben azt tekintjük át, hogy melyek azok a termékek és szolgáltatások, melyekhez a digitális akadálymentesség szempontjából nélkülözhetetlen az egyenlő esélyű hozzáférés minden potenciális e-fogyasztó számára.

3.1. Az Akadálymentességi Törvény által érintett termékek és szolgáltatások, az érintett vevői és felhasználói kör

Az Európai Akadálymentességi Irányelv kötelező alaplistájába tartozó termékeket és szolgáltatásokat egy előzetes, többlépcsős szűrési folyamat alapján választották ki. Egy felmérés alapján első lépésben megvizsgálták, melyek azok a termékek és szolgáltatások, amelyek az akadálymentességi igényű e-fogyasztók számára különösen fontosak. A felmérés hatóköre a belső piacon általánosan elérhető legfontosabb „mainstream” termékekre és szolgáltatásokra terjedt ki, azaz a kifejezetten a fogyatékosággal élők vagy idős emberek számára fejlesztett áruk és szolgáltatások – így a támogató-segítő (asszisztív) technológiák és speciális alkalmazások – nem tartoztak a vizsgálati körbe.¹³⁶ Ezt követően a felmérés arra összpontosított, hogy ezek a termékek és szolgáltatások mennyire hozzáférhetőek a különböző képességű és szükségletű emberek számára, illetve melyek azok, amelyek esetében a tagállamok az akadálymentesség

¹³⁶ Study on the socio-economic impact of new measures to improve accessibility of goods and services for people with disabilities.

tekintetében olyan eltérő nemzeti követelményeket fogadtak el vagy fognak várhatóan elfogadni, amelyek torzítják a belső piac működését.¹³⁷

3.1.1. Az Akadálymentességi Törvény hatálya alá tartozó termékek

A termékek vonatkozásában indokolt kihangsúlyozni, hogy az Akadálymentességi Törvény nem differenciál, a 7. táblázatban felsorolt termékekre nem csupán meghatározott vevői kör (nemcsak a fogyatékos emberek vagy általában a fogyasztói kör) számára történő értékesítés esetén vonatkozik az akadálymentességi követelményrendszer, hanem valamennyi forgalomba hozott termékre. Az itt felsorolt termékek esetében az „*accessibility-by-design*” elve érvényesül, tehát a tervezési, gyártási és forgalmazási folyamat során mindvégig figyelembe kell venni az akadálymentességi követelményeket.

AZ AKADÁLYMENTESSÉGI TÖRVÉNY HATÁLYA ALÁ TARTOZÓ TERMÉKEK ÁTTEKINTÉSE

Az akadálymentességi elvárások valamennyi 2025. június 28. után gyártott, illetve forgalomba hozott termékre vonatkoznak.

- az általános lakossági felhasználású számítógépes hardverrendszerek
 - az ezekhez a hardverrendszerekhez alkalmazott operációs rendszerek;
- az önkiszolgáló terminálok (beleértve ezek hardverét és szoftverét is), ezen belül
 - a fizetési terminálok,
 - az Akadálymentességi Törvény hatálya alá tartozó szolgáltatásokhoz használt önkiszolgáló terminálok (bankjegykiadó automaták, jegykiadó automaták, utasfelvételi automaták, interaktív önkiszolgáló információs terminálok, kivéve a járművek, a repülőgépek, a hajók és a vasúti járművek szerves részeként beépített terminálokat);
- az interaktív számítástechnikai kapacitással rendelkező, elektronikus hírközlési szolgáltatásokhoz használt fogyasztói végberendezések,
- az audiovizuális médiaszolgáltatásokhoz való hozzáférésre használt, interaktív számítástechnikai kapacitással rendelkező fogyasztói végberendezések és
- az e-könyv-olvasók.

7. táblázat: Az Akadálymentességi Törvény hatálya alá tartozó termékek

Az általános lakossági felhasználású számítógépes hardverrendszerek és az ezekhez a hardverrendszerekhez alkalmazott operációs rendszerek olyan lakossági használatra szánt hardverkombinációk, amelyek komplett számítógépet alkotnak. Jellemzőjük, hogy sokoldalúan alkalmazhatók, és a megfelelő szoftverrel a fogyasztó által végzett leggyakoribb számítástechnikai feladatok végrehajthatók. Idesorolhatók a személyi számítógépek, különösen az asztali számítógépek, a laptopok, az okostelefonok és a táblagépek.¹³⁸ A fogyasztói elektronikai termékekbe ágyazott speciális számítógépek nem minősülnek általános lakossági felhasználású számítógépes hardverrendszereknek. Az ilyen rendszerekben használt vagy használható, meghatározott funkciót betöltő olyan önálló alkotóelemek,

¹³⁷ Impact Assessment Part 2/3. 40–42.

¹³⁸ Akadálymentességi Törvény 2. § 5. pont.

mint például az alaplap vagy a memóriachip, önmagukban nem tartoznak a szabályozás hatálya alá.¹³⁹

Az önkiszolgáló terminálok (beleértve ezek hardverét és szoftverét is) fogalma szélesen értelmezendő, mivel ebbe a körbe tartoznak a fizetési terminálok, az Akadálymentességi Törvény hatálya alá tartozó szolgáltatásokhoz használt önkiszolgáló terminálok (így a bankjegykiadó automaták, a jegykiadó automaták, az utasfelvételi automaták, az interaktív önkiszolgáló információs terminálok, kivéve a járművek, a repülőgépek, a hajók és a vasúti járművek szerves részeként beépített terminálokat).¹⁴⁰

Az interaktív számítástechnikai kapacitással rendelkező, elektronikus hírközlési szolgáltatásokhoz használt fogyasztói végberendezések értelmezése vonatkozásában interaktív számítástechnikai kapacitásnak minősül minden olyan funkció (illetve ezek bármilyen kombinációja), amely támogatja az ember és eszköz közötti interakciót, lehetővé teszi az adat-, hang- vagy videofeldolgozást és -továbbítást. Itt tehát elsődlegesen az elektronikus hírközlési szolgáltatások, így az internet-hozzáférés, a személyközi hírközlési szolgáltatás¹⁴¹ igénybevételéhez használt fogyasztói végberendezésekről van szó, és ebbe a termék kategóriába sorolandók az elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevételére szolgáló konfiguráció részeként használt berendezések is, mint például a routerek és a modemek.¹⁴²

Az audiovizuális médiaszolgáltatásokhoz való hozzáférésre használt, interaktív számítástechnikai kapacitással rendelkező fogyasztói végberendezések körébe tartoznak azok a berendezések, amelyek fő rendeltetése az audiovizuális médiaszolgáltatásokhoz¹⁴³ való hozzáférés biztosítása. Az audiovizuális médiaszolgáltatásokhoz való hozzáférés azt jelenti, hogy az audiovizuális tartalmaknak akadálymentesen hozzáférhetőnek kell lenniük, és rendelkezniük kell olyan mechanizmusokkal, amelyek lehetővé teszik a fogyatékkal élő felhasználók számára támogató-segítő technológiák használatát.

Az e-könyv-olvasók elektronikus könyvfájlokhoz való hozzáférésre, az azokban való navigálásra, olvasásra és azok használatára szolgáló dedikált eszközök, melyek magukban foglalják a hardvert és a szoftvert is.¹⁴⁴

3.1.2. Az Akadálymentességi Törvény által érintett szolgáltatások

Az érintett szolgáltatási kör a fogyasztóknak nyújtott szolgáltatásokra korlátozódik, a vállalkozás-vállalkozás közötti (B2B, *business-to-business*) relációkban közvetlenül nem érvényesülnek az akadálymentességi elvárások, azonban nyilván közvetett hatások fellépnek majd ezen a téren is. Az Akadálymentességi Törvény – a Fogyasztóvédelmi Törvény alapdefiníciójával összhangban – a természetes személy végfelhasználókat tekinti fogyasztónak, nem

¹³⁹ Európai Akadálymentességi Irányelv (25) preambulumbekkezdés.

¹⁴⁰ Az Akadálymentességi Törvény nem ad meghatározást az önkiszolgáló terminálok fogalmára.

¹⁴¹ Az Elektronikus Hírközlési Törvény 188. § 16. pontja.

¹⁴² Akadálymentességi Törvény 2.§ 24. pont, Európai Akadálymentességi Irányelv (30) preambulumbekkezdés.

¹⁴³ A Média törvény 203. §-ának 1a. pontja szerint audiovizuális médiaszolgáltatásnak minősül a hangos vagy néma mozgóképeket, állóképeket tartalmazó műsorszámokat – ideértve többek között az egész estés filmeket, a videóklipet, a sporteseményeket, a dokumentumfilmeket és a tizennégy év alatti kiskorúakhoz szóló műsorszámokat – bemutató médiaszolgáltatás.

¹⁴⁴ Akadálymentességi Törvény 2.§ 12. pont, Európai Akadálymentességi Irányelv (41) preambulumbekkezdés.

korlátozza személyi körét a fogyatékossgal élőkre, azaz idesorolható minden természetes személy, aki önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célból az adott szolgáltatást igénybe veszi.¹⁴⁵

AZ AKADÁLYMENTESSÉGI TÖRVÉNY HATÁLYA ALÁ TARTOZÓ SZOLGÁLTATÁSOK ÁTTEKINTÉSE

Az akadálymentességi elvárások 2025. június 28. után a fogyasztók részére történő szolgáltatásnyújtásra vonatkoznak.

- az elektronikus hírközlési szolgáltatások, kivéve a gépek közötti szolgáltatások nyújtására használt átviteli szolgáltatásokat;
- 112-es segélyhívó;
- az audiovizuális médiaszolgáltatásokhoz való hozzáférést biztosító szolgáltatások;
- a légi, az autóbuzsos, a vasúti és a vízi személyszállítási szolgáltatások következő elemei azzal, hogy a városi, az elővárosi és a regionális közlekedési szolgáltatások tekintetében csak az utolsó (az interaktív önkiszolgáló terminálokra vonatkozó) alpontot kell alkalmazni:
 - a honlapok,
 - a mobilszköz-alapú szolgáltatások, ideértve a mobilalkalmazásokat is,
 - az elektronikus menetjegyek és elektronikus menetjegy-értékesítési szolgáltatások,
 - a személyszállítási szolgáltatásokkal kapcsolatos tájékoztatásnyújtás (ezen belül célzottan a fogyatékos személyek részére az utazásukhoz szükséges tájékoztatásnyújtás), beleértve a valós idejű utazási információkról a
 - o honlapokon,
 - o mobilszköz-alapú szolgáltatásokon,
 - o interaktív információs képernyőkön, valamint interaktív önkiszolgáló terminálokon keresztül történő tájékoztatást is, amely az információs képernyők tekintetében a Magyarország területén található interaktív képernyőkre korlátozódik,
 - interaktív önkiszolgáló terminálok (beleértve ezek hardverét és szoftverét is) által nyújtott szolgáltatások, kivéve a járművek, a repülőgépek, a hajók és a vasúti járművek szerves részeként beépített, a személyszállítási szolgáltatások bármely részének nyújtásához használt terminálokat;
- a lakossági banki szolgáltatások;
- az elektronikus könyvek és dedikált szoftverek;
- az e-kereskedelmi szolgáltatások.

8. táblázat: Az Akadálymentességi Törvény hatálya alá tartozó szolgáltatások

Az Akadálymentességi Törvény hatálya alá tartozó szolgáltatások akadálymentességének biztosítása számos ponton összekapcsolódik a fentebb tárgyalt egyes termékekkel, amelyekkel a fogyasztó kapcsolatba kerül, hiszen a termék és az általa nyújtott szolgáltatás vonatkozásában egyaránt követelmény, hogy megfeleljenek az alkalmazandó akadálymentességi követelményeknek. Alapvetően termékhez kötődő, termékspecifikus szolgáltatásnak tekinthető például az elektronikus könyv mint szolgáltatás, amely alatt valamely könyv elektronikusan hozzáférhető, navigálható, olvasható és használható változatát megjelenítő digitális fájlok biztosításából álló szolgáltatást ért az Akadálymentességi Törvény.¹⁴⁶ Az elektronikus könyvfájlok olyan

¹⁴⁵ Akadálymentességi Törvény 2. § 14. pont, Fogyasztóvédelmi Törvény 2. § 10 pont.

¹⁴⁶ Akadálymentességi Törvény 2. § 8. pont, Európai Akadálymentességi Irányelv (41) preambulumbekzdés.

elektronikus számítógépes kódoláson alapulnak, amely lehetővé teszi a többnyire szöveges és grafikus szellemi alkotások terjesztését és megtekintését. Azt, hogy az elektronikus könyvfájlok mennyire tekinthetők akadálymentesnek, meghatározza a kódolás precizitásának mértéke; különösen az alkotás különböző alkotóelemeinek osztályozását, valamint a szerkezetének szabványos leírását illetően. Az előzetes felmérések alapján ezen a téren a jogalkotó azt feltételezi, hogy az interoperabilitásnak köszönhetően várhatóan optimalizálható e fájlok kompatibilitása a közvetítő eszközökkel, valamint a jelenlegi és jövőbeli támogató-segítő technológiákkal. Ugyanakkor az akadálymentességi követelmények tekintetében figyelembe kell venni az olyan sajátos kiadványok különös jellemzőit, mint a képregények, a gyermekkönyvek és a művészeti könyvek. Amennyiben a tagállamonként eltérő akadálymentességi követelmények megnehezítik a kiadók és egyéb gazdasági szereplők számára, hogy kihasználják a belső piac előnyeit, az az e-könyv-olvasók esetében interoperabilitási problémákat okozhat, valamint korlátozhatja az elektronikus könyvek hozzáférhetőségét a fogyatékossgal élő fogyasztók számára. Ezért fontos az értékláncalapú megközelítés, amely alapján az elektronikus könyvekkel összefüggésben a szolgáltató fogalma magában foglalhat kiadókat és a forgalmazásban részt vevő egyéb gazdasági szereplőket is. A digitális fájlokhoz történő hozzáférést biztosító szolgáltatások azonban ennél szélesebb körben is megjelennek, ezt a kört fedik le az ún. dedikált szoftverek, amelyek az e-könyvtől eltérő digitális fájlokhoz való hozzáférésre szolgálnak, ideértve a mobileszköz-alapú szolgáltatásokat, mobilalkalmazásokat is.¹⁴⁷

Az e-könyv-olvasók első ránézésre relatíve lehatárolt szabályozási kérdésnek tűnnek, azonban itt további kérdések is felmerülnek, mint például az, hogy a helyzet kezelésére hozott intézkedések ellenére¹⁴⁸ a fogyatékossgal élő személyek továbbra is akadályokkal szembesülnek az olyan tartalmakhoz való hozzáférést illetően, amelyek szerzői és szomszédos jogi védelem alatt állnak.

Az Akadálymentességi Törvényben felsorolt egyéb termékekkel összefüggő szolgáltatásoknál az akadálymentességi elvárások komplexitását eleve növeli, hogy ezeknél dominánsan érzékelhető az egyes gazdasági ágazatokkal fennálló kapcsolódás, és ezáltal az is az akadálymentességi szabályok érvényre jutásának fontos összetevője lesz, mennyiben sikerül azokat az ágazatspecifikus technológiai követelmények megvalósításától az ágazati fogyasztóvédelmi rendelkezések érvényesítéséig a vállalkozások működési spektrumába beilleszteni. A komplexitáshoz valamennyi szolgáltatás esetén hozzájárul az is, hogy az akadálymentességnek a belépésre, a személyazonosítási módszerekre, valamint az esetleges elektronikus aláírásra és a fizetési szolgáltatásokra is vonatkoznia kell, hiszen ezek a lépések szükségesek lehetnek az érintett jogviszonyok lebonyolításához.

¹⁴⁷ Akadálymentességi Törvény 2. § 6. pont.

¹⁴⁸ Ezen intézkedések körébe tartoznak különösen

Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2017/1564 irányelve (2017. szeptember 13.) a szerzői és szomszédos jogi védelemben részesülő egyes műveknek és más teljesítményeknek a vakok, látáskárosultak és nyomtatott szöveget egyéb okból használni képtelen személyek érdekét szolgáló egyes megengedett felhasználási módjairól, valamint az információs társadalomban a szerzői és szomszédos jogok egyes vonatkozásainak összehangolásáról szóló 2001/29/EK irányelv módosításáról.

Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2017/1563 rendelete (2017. szeptember 13.) a szerzői és szomszédos jogi védelemben részesülő egyes művek és más teljesítmények hozzáférhető formátumú példányainak a vakok, látáskárosultak és nyomtatott szöveget egyéb okból használni képtelen személyek érdekét szolgáló, határokon átnyúló, az Unió és harmadik országok közötti cseréjéről.

Az elektronikus hírközlési szolgáltatások körébe tartozik az Elektronikus Hírközlési Törvény értelmében elektronikus hírközlési szolgáltatásnak minősülő minden olyan, más részére általában ellenszolgáltatásért – jellemzően díjazás ellenében – nyújtott szolgáltatás, amely az elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások felhasználásával továbbított tartalmat szolgáltató, ilyen tartalom felett szerkesztői ellenőrzést gyakorló szolgáltatások vagy az információs társadalommal összefüggő, jogszabályban meghatározott, személyközi hírközlési szolgáltatásnak nem minősülő szolgáltatások kivételével magában foglalja

- az internet-hozzáférési szolgáltatást;
- a személyközi hírközlési szolgáltatást; és
- a teljesen vagy nagyrészt jeleknek elektronikus hírközlő hálózatokon történő átviteléből, és ahol ez értelmezhető, irányításából álló szolgáltatást, ideértve a gépek közötti szolgáltatást és a műsorterjesztésre használt átviteli szolgáltatást is.¹⁴⁹

Az Akadálymentességi Törvény nem egy az egyben veszi át az elektronikus hírközlési szolgáltatások definícióját, a szabályozás vállalkozás–fogyasztó fókuszára tekintettel kiemeli és kizárja a gépek közötti (M2M, *machine-to-machine*) szolgáltatásokat.¹⁵⁰ Az elektronikus hírközlési szolgáltatások körében azonban az akadálymentesítés szempontjából kiemelt helyet kap a 112-es segélyhívó elérhetősége.

A médiaágazatot érintő rendelkezések körébe tartoznak az audiovizuális médiaszolgáltatásokhoz való hozzáférést biztosító szolgáltatások, azaz az elektronikus hírközlési hálózatok által közvetített minden olyan szolgáltatás, amelynek célja az audiovizuális médiaszolgáltatások azonosítása, kiválasztása, megtekintése vagy az azokra vonatkozó információk szerzése.¹⁵¹ Idesorolandó továbbá minden olyan jellemző – különösen felirat a siket és a nagyothalló személyek számára, jelnyelvi tolmácsolás a jelnyelvet használók számára, hangos leírás és hangos feliratozás –, amelynek az a célja, hogy a Médiatörvényben meghatározottaknak megfelelően a szolgáltatásokat akadálymentessé tegye, ideértve az elektronikus műsorújságot is.¹⁵² Az audiovizuális médiaszolgáltatásokhoz való hozzáférést biztosító szolgáltatások magukban foglalhatnak honlapokat, online alkalmazásokat, beltéri egységen alapuló alkalmazásokat, letölthető alkalmazásokat, mobil eszköz-alapú szolgáltatásokat, köztük mobilalkalmazásokat és kapcsolódó médialejátszókat, valamint csatlakoztatott televíziószolgáltatásokat. Az audiovizuális médiaszolgáltatások akadálymentességére vonatkozó szabályok nem terjednek ki az elektronikus műsorkalauzokhoz (EPG-k – *Electronic Program Guide*, elektronikus műsorkalauz) való hozzáférésre, amelyre viszont kiterjed az audiovizuális médiaszolgáltatásokhoz való hozzáférést biztosító szolgáltatások fogalommeghatározása, és amelyre az új akadálymentességi szabályozás alkalmazandó.¹⁵³

A légi, az autóbuszos, a vasúti és a vízi személyszállítási szolgáltatások tekintetében a szabályozási célok között kiemelt szerepet tölt be a személyszállítási szolgáltatásokkal kapcsolatos

¹⁴⁹ Akadálymentességi Törvény 2. §. 7. pont, Elektronikus Hírközlési Törvény 188. § 16. pont.

¹⁵⁰ Akadálymentességi Törvény 1. § (2) *ca*) albekezdés.

¹⁵¹ Akadálymentességi Törvény 2. § 2. pont.

¹⁵² A Médiatörvény 39. §-a tartalmazza az audiovizuális médiaszolgáltatásokra vonatkozóan azokat az elvárásokat, melyek révén a szolgáltatónak műsorszámait folyamatosan és fokozatosan egyre inkább akadálymentesen hozzáférhetővé kell tennie a fogyatékosággal élő személyek számára.

¹⁵³ Akadálymentességi Törvény 2. § 1. és 3. pont, Európai Akadálymentességi Irányelv (31) preambulumbekkezdés.

tájékoztatásnyújtás, függetlenül az annak megvalósulását szolgáló felületek jellegétől a honlapoktól kezdve a mobilkészíték-alapú szolgáltatásokon és az interaktív információs képernyőkön keresztül egészen az interaktív önkiszolgáló terminálokig, amelyekre a fogyatékkal élő utasoknak szükségük van az utazáshoz. Ez magában foglalhatja a szolgáltató személyszállítási termékeiről és szolgáltatásairól való tájékoztatást, az utazást megelőző tájékoztatást, az utazás közben történő tájékoztatást, valamint a szolgáltatások törléséről vagy a késéssel történő indulásról való tájékoztatást. A tájékoztatás részét képezhetik emellett az árakra és a promóciókra vonatkozó információk is, illetve arról sem feledkezhetünk meg, hogy napjainkban a tájékoztatás jelentős része valós idejű utazási információkat jelent. A nyilvános személyszállítási szolgáltatások megalapozott tájékoztatások igénybevételét biztosítják az Akadálymentességi Törvény hatálya alá tartozó személyszállítási szolgáltatások üzemeltetői által vagy az ő nevükben fejlesztett vagy rendelkezésre bocsátott, a honlapokra és mobilkészíték-alapú szolgáltatásokra – ideértve a mobilalkalmazásokat is –, az elektronikus menetjegy-értékesítési szolgáltatásokra, az elektronikus menetjegyekre, valamint az interaktív önkiszolgáló terminálokra vonatkozó szabályok. A szolgáltatásokra vonatkozó jogalkalmazási környezetnél egyidejűleg szükséges figyelembe venni az irányadó uniós rendeleti háttérrel¹⁵⁴ és a nemzeti szabályokat. Az Európai Akadálymentes E-közfűzfa Irányelv már 2016-tól kötelezettségként írja elő a közlekedési – köztűk városi és elővárosi közlekedési – szolgáltatásokat és a regionális közlekedési szolgáltatásokat nyújtó közsfűzfabeli szervezetek számára a honlapjaik akadálymentesítését, és ezen rendelkezések az Akadálymentes E-Közfűzfa Törvény révén a hazai jogi elvárásrendszerben is megjelennek. A magánszolgáltatók gyakorlatának értékelése vonatkozásában emellett azt is figyelembe kell venni, hogy honlapjaik e-kereskedelmi honlapoknak minősűlhetnek, és adott esetben webes felűleteik mindenképpen akadálymentesek legyenek. Az Európai Akadálymentességi Irányelv a magán közlekedési szolgáltatók nagy többsége számára is kötelezettséget keletkeztet arra vonatkozóan, hogy online jegyértékesítés esetén online felűleteiket akadálymentesítsék.

Az akadálymentességi követelményekkel érintett lakossági banki szolgáltatások a hazai jogi környezetben az alábbi fogyasztók részére nyűjtott szolgáltatásokat foglalja magában:¹⁵⁵

- a fogyasztónak nyűjtott hiteltől szűló 2009. évi CLXII. törvény hatálya alá tartozó hitelek;
- a befektetési vállalkozásokról és az árutűzdsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szűló 2007. évi CXXXVIII. törvény szerinti befektetési szolgáltatási tevékenységek közül a megbízás felűtele és továbbítása, a

¹⁵⁴ A közlekedési szektor vonatkozásában figyelembe veendő uniós rendeleti háttér fő elemei az alábbiak:

Az Európai Parlament és a Tanács 261/2004/EK rendelete (2004. február 11.) visszautasított beszállás és légi-ijáratok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyűjtandó kártalanítás és segítség közűs szabályainak megállapításáról és a 295/91/EGK rendelet hatályon kívül helyezéséről.

Az Európai Parlament és a Tanács 1107/2006/EK rendelete (2006. július 5.) a légi járműveken utazó fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképessűgű személyek jogairól.

Az Európai Parlament és a Tanács 1371/2007/EK rendelete (2007. október 23.) a vasűti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről.

Az Európai Parlament és a Tanács 1177/2010/EU rendelete (2010. november 24.) a tengeri és belvízi közlekedést igénybe vevő utasok jogairól, valamint a 2006/2004/EK rendelet módosításáról.

Az Európai Parlament és a Tanács 181/2011/EU rendelete (2011. február 16.) az autóbusszal közlekedő utasok jogairól és a 2006/2004/EK rendelet módosításáról.

Az Európai Parlament és a Tanács 2008/57/EK irányelve (2008. június 17.) a vasűti rendszer Közűsűgen belűli kölcsönűs átjárhatóságáról.

¹⁵⁵ Akadálymentességi Törvény 2. § 25. pont.

megbízás végrehajtása az ügyfél javára, a portfóliókezelés és a befektetési tanácsadás, valamint a kiegészítő szolgáltatási tevékenységek közül a pénzügyi eszköz letéti őrzése és nyilvántartása, valamint az ehhez kapcsolódó ügyfélszámla vezetése, a letétkezelés, valamint az ehhez kapcsolódó értékpapírszámla vezetése, nyomdai úton előállított értékpapír esetében ennek nyilvántartása és az ügyfélszámla vezetése, a befektetési hitel nyújtása, a befektetési szolgáltatási tevékenységhez kapcsolódó valutával és devizával történő kereskedés, valamint a befektetési elemzés és pénzügyi elemzés;

- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény szerinti pénzforgalmi szolgáltatás;
- a fizetési számlához kapcsolódó valamennyi szolgáltatás, a pénzforgalmi szolgáltatóra címzett csekken, váltón, papíralapú utalványon, papíralapú utazási csekken vagy az UPU (Universal Post Union, Egyetemes Postaegyesület) által meghatározott papíralapú postautalványon alapuló olyan fizetési művelet, amelynél az irat kiállítása abból a célból történik, hogy pénzeszközt bocsássonak a kedvezményezett rendelkezésére, valamint a folyószámlahitel és a fizetési műveletnek a fizetési számla egyenlege vagy a folyószámlahitel hallgatólagos túllépéséből történő teljesítése,
- az elektronikus pénz kibocsátása.

A kiskereskedelmi szektort is alapjaiban érinti az Akadálymentességi törvény, hiszen az e-kereskedelmi szolgáltatások szintén megjelennek az érintett szolgáltatások körében, idesorolva minden távolról, honlapokon és mobileszköz-alapú szolgáltatásokon keresztül, elektronikus úton, a fogyasztó egyéni kérésére, a fogyasztói szerződés megkötése céljából nyújtott szolgáltatást. Fontos hangsúlyozni, hogy az elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokra vonatkozó akadálymentességi kötelezettségeket minden termék és szolgáltatás online értékesítésére alkalmazni kell, nem csupán az Akadálymentességi Törvény hatálya alá tartozó termékek és szolgáltatások esetén.¹⁵⁶

3.2. Az Akadálymentességi Törvény által érintett gazdasági szereplők

Az Akadálymentességi Törvény személyi hatálya az érintett gazdasági szereplőkre terjed ki: ez a személyi kör egyrészt magában foglalja a jogszabály által lefedett termékek gyártóit (és azok meghatalmazott képviselőit), importőreiket, forgalmazóit, másrészt pedig kiterjed az érintett szolgáltatások nyújtásáért felelős gazdasági szereplőkre.¹⁵⁷

3.2.1. A termékek vonatkozásában érintett gazdasági szereplők

A gyártó vonatkozásában az akadálymentességi szabályozás abból indul ki, hogy az értékláncban a gyártó rendelkezik részletes ismerettel a tervezési és gyártási eljárásról, ennél fogva

¹⁵⁶ Akadálymentességi Törvény 2. § 11. pont.

¹⁵⁷ Akadálymentességi Törvény 2. § 19. pont.

ő van a legjobb helyzetben ahhoz, hogy elvégezze a teljes megfelelőségértékelést. Gyártónak kell továbbá tekinteni mindazon egyéb gazdasági szereplőket is, amelyek

- a saját nevük vagy védjegyük alatt hoznak forgalomba egy terméket, vagy
- úgy módosítanak egy már forgalomba hozott terméket, hogy az befolyásolhatja a terméknek az alkalmazandó követelményeknek való megfelelését,

így e szereplőknek vállalniuk kell a gyártót terhelő kötelezettségeket.¹⁵⁸

gyártó	= az a természetes vagy jogi személy, aki vagy amely egy terméket gyárt, vagy aki vagy amely saját neve vagy védjegye alatt egy terméket terveztet vagy gyártat és forgalmaz (Akadálymentességi Törvény 2. § 20.)	forgalmazás: valamely termék gazdasági tevékenység keretében történő rendelkezésre bocsátása az uniós piacon értékesítés, fogyasztás vagy használat céljára, akár ellenérték fejében, akár ingyenesen (Akadálymentességi Törvény 2. § 16.)
importőr	= az Európai Unióban letelepedett természetes vagy jogi személy, aki vagy amely harmadik országból származó terméket hoz forgalomba az uniós piacon (Akadálymentességi Törvény 2. § 23.)	forgalomba hozatal: valamely termék első alkalommal történő forgalmazása az uniós piacon (Akadálymentességi Törvény 2. § 18.)
forgalmazó	= az a gyártótól vagy az importőrtől különböző természetes vagy jogi személy az ellátási láncban, aki vagy amely terméket forgalmaz (Akadálymentességi Törvény 2. § 17.)	forgalmazás: valamely termék gazdasági tevékenység keretében történő rendelkezésre bocsátása az uniós piacon értékesítés, fogyasztás vagy használat céljára, akár ellenérték fejében, akár ingyenesen (Akadálymentességi Törvény 2. § 16.)
gyártó meghatalmazott képviselője	= az Európai Unióban letelepedett természetes vagy jogi személy, aki vagy amely a gyártótól írásbeli meghatalmazást kapott arra, hogy bizonyos feladatok vonatkozásában a nevében eljárjon (Akadálymentességi Törvény 2. § 27.)	

9. táblázat: A termékek vonatkozásában akadálymentességi kötelezettséggel érintett gazdasági szereplők és a releváns háttérszabályok az Akadálymentességi Törvényben

¹⁵⁸ Európai Akadálymentességi Irányelv (58) és (63) preambulumbekzdés.

A kötelezettségek tartalmát alább (a 3.3. pontban) bővebben is kifejtjük, de az értéklánclogika alapján annyit bevezetőként előrebocsátunk, hogy jöllehet az elvárásoknak megfelelő termékek előállításáért elsődlegesen a gyártókat terheli a felelősség, ugyanakkor az importőröket és a forgalmazókat is indokolt bevonni az akadálymentességi követelményekkel összefüggő piacfelügyeleti feladatokba, hiszen az importőröknek

- gondoskodniuk kell arról, hogy a harmadik országokból az uniós piacra lépő termékek megfeleljenek ennek az akadálymentességi követelményeknek, és
- meg kell bizonyosodniuk különösen arról, hogy a gyártók lefolytatták-e az érintett termékek tekintetében a szükséges megfelelőségértékelési eljárásokat.
- Az importőröket és a forgalmazókat be kell vonni a nemzeti hatóságok által ellátott piacfelügyeleti feladatokba, azokban aktívan részt kell venniük, és az érintett termékekre vonatkozó valamennyi szükséges információt az illetékes hatóságok rendelkezésére kell bocsátaniuk.

A forgalmazóknak biztosítaniuk kell, hogy a termék általuk történő kezelése ne befolyásolja hátrányosan a terméknek az ezen irányelv szerinti akadálymentességi követelményeknek való megfelelését.¹⁵⁹

3.2.2. A szolgáltatások vonatkozásában érintett gazdasági szereplők

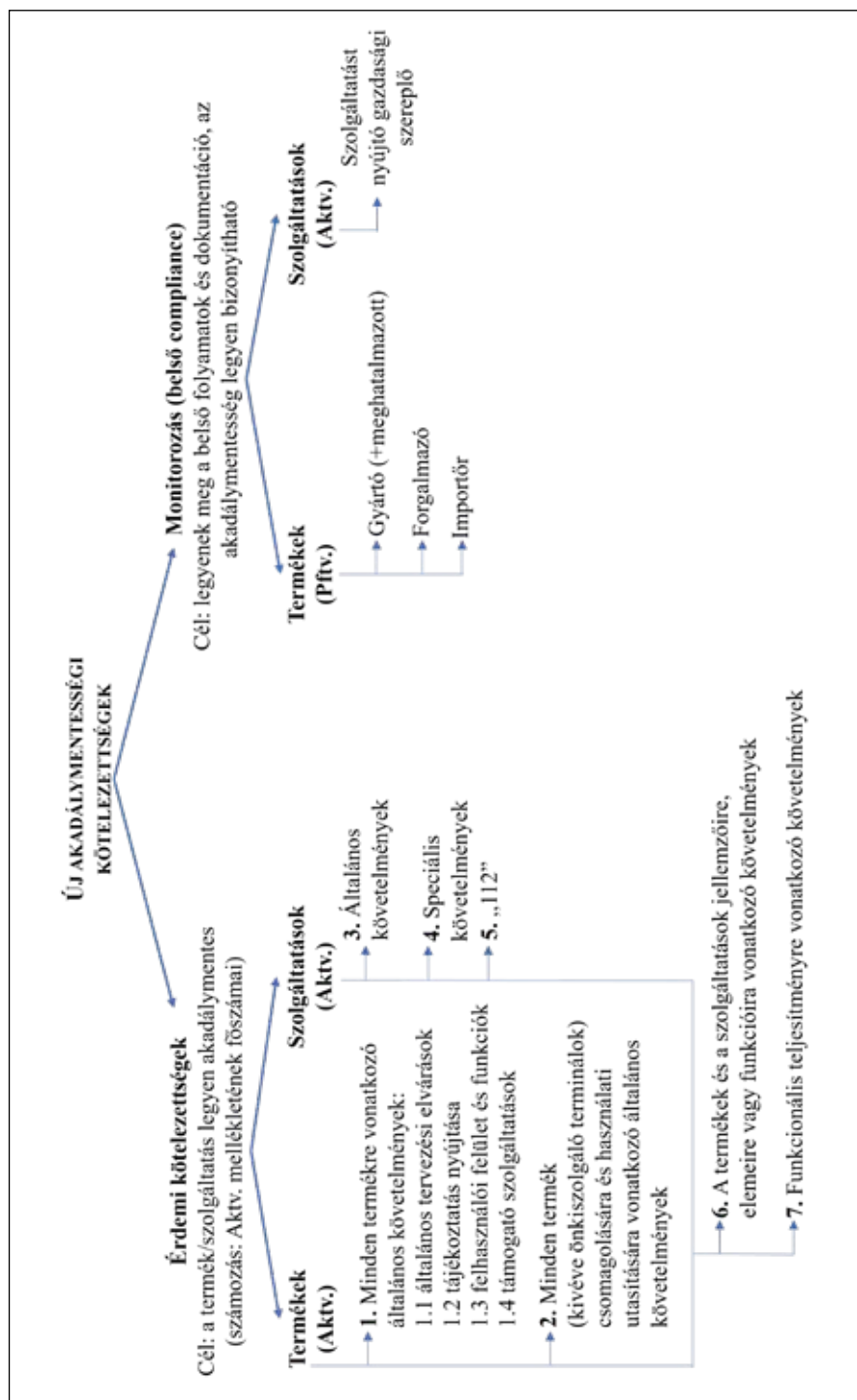
A szolgáltatói kör szintén az értéklánclogika mentén került kijelölésre, és ennek kapcsán fontos kiemelni, hogy a szolgáltatások akadálymentessége abban az esetben sem sérülhet, ha a szolgáltatást vagy annak egy részét harmadik fél alvállalkozóként nyújtja, hiszen a szolgáltatóknak ekkor is meg kell felelniük az akadálymentes hozzáférést előíró szabályoknak. Az elektronikus könyvekkel összefüggésben a szolgáltató fogalma így például magában foglalhat kiadókat és a forgalmazásban részt vevő egyéb gazdasági szereplőket. Az Európai Akadálymentességi Irányelv ennek kapcsán hangsúlyozza, hogy a szolgáltatóknak biztosítaniuk kell személyzetük megfelelő és folyamatos képzését is annak érdekében, hogy megfelelő tudással rendelkezzenek ahhoz, hogy miként kell használni az akadálymentes termékeket és szolgáltatásokat, és tisztában legyenek azzal, hogy milyen szabályok vonatkoznak a tájékoztatásra, tanácsadásra, reklámozásra.¹⁶⁰

3.3. Akadálymentességi követelményrendszer

Az Akadálymentességi Törvény és a Piacfelügyeleti Törvény, valamint ezen jogszabályok végrehajtási rendeletei együttesen adják meg a horizontális akadálymentességi szabályrendszert. Ezen belül a kötelezettségeknek két fő típusa vázolható fel: egyrészt az érdemi kötelezettségeké, azaz a termékek és szolgáltatások akadálymentességének feltételei és elvárásaié, másrészt az érintett gazdasági szereplőkre vonatkozó megfelelési és értékelési szabályoké, amelyek az akadálymentesítéssel érintő belső folyamatok meglétét és monitorozását biztosítják. A két törvény vonatkozásában a kötelezettségek belső struktúráját a 8. ábra: Az Akadálymentességi Törvény és a Piacfelügyeleti Törvény által meghatározott akadálymentességi kötelezettségek struktúrája vázolja fel.

¹⁵⁹ Európai Akadálymentességi Irányelv (59) preambulumbekzdés.

¹⁶⁰ Európai Akadálymentességi Irányelv (20) és (41) preambulumbekzdés.



8. ábra: Az Akadálymentességi Törvény és a Piacfelügyeleti Törvény által meghatározott akadálymentességi kötelezettségek struktúrája

Szerkezetét tekintve az Akadálymentességi Törvény a konkrét akadálymentességi követelményeket külön mellékletben tartalmazza, a jogszabály törzsszövege csak azt határozza meg, hogyan kell vagy épp milyen esetekben nem szükséges ezeket teljeskörűen alkalmazni. Az akadálymentességi szabályokról azonban általában is elmondható, hogy azoknak a termékfejlesztőknek és szolgáltatóknak, akik korábban nem foglalkoztak a témával összefüggő fejlesztésekkel, még így sem biztos, hogy elegendő információt nyújtanak az elvárt célok beteljesítéséhez.¹⁶¹ Az Európai Akadálymentességi Irányelv 4. cikkének (7) bekezdése szerint a tagállamok tájékoztathatják a gazdasági szereplőket azokról a lehetséges megoldásokról, amelyek a jogértelmezést segítő, iránymutató indikatív példái az irányelv II. mellékletben szerepelnek, és amelyek hozzájárulnak az irányelv I. melléklete szerinti tételes akadálymentességi követelményeknek való megfeleléshez. Az Akadálymentességi Törvényben a magyar jogalkotó az indikatív példákról nem nyújtott tájékoztatást, azonban úgy véljük, hogy az irányelvi háttérben felsorolt példák a nemzeti jogszabály értelmezésénél is irányadó jellegűek, ezért az alábbi táblázatban összevetettük az Akadálymentességi Törvényben foglalt tételes kötelezettségeket az irányelvi indikatív példákkal.

¹⁶¹ KULKARNI (2019)

Termékekkel összefüggésben támasztott elvárások	
1. A termékekre vonatkozó általános akadálymentességi követelmények	
1.1. A termékeket úgy kell megtervezni és előállítani, hogy a fogyatékos személyek előreláthatólag a lehető legnagyobb mértékben igénybe tudják venni azokat, továbbá lehetőség szerint a termékeken belül vagy a termékeken akadálymentesen hozzáférhető információkat kell mellékelni a működésükről és az akadálymentességi jellemzőikről.	
1.2. A tájékoztatás nyújtására vonatkozó követelmények:	
1.2.1. a termék használatára vonatkozó, magán a terméken nyújtott információknak (címkézés, használati utasítás és figyelmeztetés) a következő feltételeknek kell megfelelniük:	
1.2.1.1. egynél több érzékszervi csatornán keresztül érzékelhető módon kell megjeleníteni;	Olyan vizuális és tapintható, illetve vizuális és hallható információk nyújtása, amelyek jelzik, hogy hol kell behelyezni a kártyát az önkiszolgáló terminálba, hogy vak személyek és siket személyek is tudják használni a terminált. [EAA II.sz.mell. – I.1.a)i. indikatív példa]
1.2.1.2. közérthető módon kell megjeleníteni;	Ugyanazon szavak következetes módon, vagy világos és logikus szerkezet alkalmazásával történő használata, hogy az értelmi fogyatékos-sággal élő személyek jobban meg tudják érteni a tájékoztatást. [EAA II.sz.mell. – I.1.a)ii. indikatív példa]
1.2.1.3. a felhasználók számára érzékelhető módokon kell megjeleníteni;	A szöveges figyelmeztetés mellett tapintható domború felület vagy hangos tájékoztatás alkalmazása, hogy azt a vak személyek is érzékelni tudják. [EAA II.sz.mell. – I.1.a)iii. indikatív példa]
1.2.1.4. megfelelő betűméreteket és betűtípusokat alkalmazva, az előrelátható használati körülmények figyelembevételével és elegendő kontraszttal, továbbá állítható betűtávolsággal, sortávolsággal és bekezdéstávolsággal kell megjeleníteni;	Annak lehetővé tétele, hogy a szöveget látássérült személyek is el tudják olvasni. [EAA II.sz.mell. – I.1.a)iv. indikatív példa]
1.2.2. a termék használatára – többek között a termék akadálymentességi funkcióira, azok aktiválására és a támogató-segítő megoldásokkal való interoperabilitására – vonatkozó használati utasításokat, amelyek nem szerepelnek magán a terméken, hanem amelyeket a termék használata során vagy egyéb módokon, így például honlapon bocsátanak rendelkezésre, a termék forgalomba hozatala során nyilvánosságra kell hozni, az alábbiak szerint:	
1.2.2.1. egynél több érzékszervi csatornán keresztül érzékelhető módon kell megjeleníteni;	1.2.2.1. Képernyő-leolvasók használatával számítógéppel olvasható elektronikus fájlok biztosítása, hogy vak személyek is fel tudják használni az információkat. [EAA II.sz.mell. – I.1.b)i. indikatív példa]

1.2.2.2. közérthető módon kell megjeleníteni;	1.2.2.2. Ugyanazon szavak következetes módon vagy világos és logikus szerkezet alkalmazásával történő használata, hogy az értelmi fogyatékos-sággal élő személyek jobban meg tudják érteni a tájékoztatást. [EAA II.sz.mell. – I.1.b)ii. indikatív példa]
1.2.2.3. a felhasználók számára érzékelhető módokon kell megjeleníteni;	Videofelvételen megjelenített utasítások esetében feliratozás alkalmazása. [EAA II.sz. mell. – I.1.b)iii. indikatív példa]
1.2.2.4. megfelelő betűméreteket és betűtípusokat alkalmazva, az előrelátható használati körülmények figyelembevételével és elegendő kontraszttal, továbbá állítható betűtávolsággal, sortávolsággal és bekezdéstávolsággal kell megjeleníteni;	Annak lehetővé tétele, hogy a szöveget látássérült személyek is el tudják olvasni. [EAA II.sz. mell. – I.1.b)iv. indikatív példa]
1.2.2.5. ami a tartalmukat illeti, olyan szöveges formátumokban kell rendelkezésre bocsátani, amelyek felhasználhatók alternatív támogató formátumok létrehozására, hogy különböző módokon, illetve egynél több érzékszervi csatornán keresztül érzékelhető módokon meg lehessen őket jeleníteni;	Nyomtatás Braille-írással, hogy vak személyek is használni tudják. [EAA II.sz.mell. – I.1.b)v. indikatív példa]
1.2.2.6. a nem szöveges tartalom alternatív megjelenítésének kell kísérnie;	Az ábrák olyan szöveges leírással való kiegészítése, amely meghatározza a fő elemeket vagy leírja a legfontosabb cselekvéseket. [EAA II.sz.mell. – I.1.b)vi.indikatív példa]
1.2.2.7. a termék felhasználói felületének leírásával (kezelés, vezérlés és visszacsatolás, input és output) kell kiegészíteni az 1.3. ponttal összhangban; a leírásnak meg kell jelölnie az 1.3. pont minden egyes alpontjával kapcsolatban azt, hogy a termék rendelkezik-e az ott említett jellemzőkkel;	Nincsen kapcsolódó indikatív példa.
1.2.2.8. a termék azon funkcióinak leírásával kell kiegészíteni az 1.3. ponttal összhangban, amelyek a fogyatékos személyek igényeinek kiszolgálását célozzák; a leírásnak meg kell jelölnie az 1.3. pont minden egyes alpontjával kapcsolatban azt, hogy a termék rendelkezik-e az ott említett jellemzőkkel;	Nincsen kapcsolódó indikatív példa.

1.2.2.9. a termék és a támogató-segítő eszközök közötti interfészként működő szoftver és hardver leírásával kell kiegészíteni; a leírásnak tartalmaznia kell egy olyan listát, amely felsorolja azokat a támogató-segítő eszközöket, amelyeket a termékkel együtt teszteltek.	Olyan foglalat és szoftver telepítése a bankjegykiadó automatákba, amely lehetővé teszi fejhallgató csatlakoztatását, amelynek segítségével a képernyőn megjelenő szöveg hallható formában válik érzékelhetővé. [EAA II.sz.mell. – I.1.b)ix. indikatív példa]
1.3. A felhasználói felület és a funkciók kialakítása: A terméknek – ideértve a felhasználói felületet is – olyan jellemzőkkel, elemekkel és funkciókkal kell rendelkeznie, amelyek lehetővé teszik a fogyatékos személyek számára a termékhez való hozzáférést, a termék érzékelését, működtetését, megértését és vezérlését, a következők biztosítása révén:	
1.3.1. amennyiben a termék – többek között személyek közötti – kommunikációt, működtetést, tájékoztatást, vezérlést és tájékozódást tesz lehetővé, akkor azt egynél több érzékszervi csatornán keresztül kell tennie; ennek ki kell terjednie a vizuális, akusztikus, szóbeli és taktilis kommunikációs elemek alternatíváinak biztosítására is;	Az utasítások hangos és szöveges formában való biztosítása vagy tapintható jeleknek a billentyűzeten való elhelyezése, hogy vak vagy nagyothalló személyek is használni tudják a terméket. [EAA II.sz.mell. – I.2.a) indikatív példa]
1.3.2. amennyiben a termék beszéd alkalmazásával működik, akkor a kommunikációhoz, a működtetés vezérléséhez és a tájékozódáshoz a beszéd és a hangbevitel mellett alternatív módokat is biztosítani kell;	Az önkiszolgáló terminálokban az utasítások beszéd formájában való közlésén kívül például az utasítások szöveges vagy képes formában való megadása, hogy siket személyek is el tudják végezni a szükséges cselekvést. [EAA II.sz.mell. – I.2.b) indikatív példa]
1.3.3. amennyiben a termék vizuális elemeket alkalmaz, akkor a kommunikációhoz, a tájékoztatáshoz és a működtetéshez rugalmas nagyítási, fényerő-beállítási és kontrasztbeállítási lehetőségeket kell biztosítani, továbbá gondoskodni kell az interfészen való navigálást segítő programokkal és támogató-segítő eszközökkel való interoperabilitásról;	A szöveg felnagyításának, adott piktogramra való ráközelítésnek, illetve a kontraszt növelésének lehetővé tétele a felhasználók számára, hogy látássérült személyek is érzékelni tudják az információkat. [EAA II.sz.mell. – I.2.c) indikatív példa]
1.3.4. amennyiben a termék színek felhasználásával közöl információt, jelez egy tevékenységet, kér választ vagy azonosít elemeket, akkor a színek mellett alternatívát kell biztosítani;	Amellett, hogy egy adott opció kiválasztásakor dönteni lehet a zöld vagy a piros gomb megnyomása között, a lehetséges opciók ráírása a gombokra, hogy színtévesztő személyek is képesek legyenek a választásra. [EAA II.sz.mell. – I.2.d) indikatív példa]
1.3.5. amennyiben a termék hangjelzések felhasználásával közöl információt, jelez tevékenységet, kér választ vagy azonosít elemeket, akkor a hangjelzések mellett alternatívát kell biztosítani;	Ha egy számítógép hangjelzéssel ad hibäüzenetet, akkor a hibát jelző szöveg vagy kép megjelenítése, hogy siket személyek is észlelni tudják, hogy hiba történt. [EAA II.sz.mell. – I.2.e) indikatív példa]

1.3.6. amennyiben a termék vizuális elemeket használ, akkor rugalmas lehetőségeket kell biztosítani a kép tisztaságának javítására;	Az előtérben megjelenő képek kontrasztja erősítésének lehetővé tétele, hogy gyengénlátó személyek is láthassák azokat. [EAA II.sz.mell. – I.2.f) indikatív példa]
1.3.7. amennyiben a termék audiorendszerrel rendelkezik, akkor biztosítani kell a hangerő és a sebesség felhasználó általi szabályozását, és kiterjedt audiotulajdonságokkal kell rendelkeznie, ideértve a környező termékekből eredő hangjelzésekkel való interferencia csökkentésének lehetőségét és a hang tisztaságát;	Annak lehetővé tétele, hogy a telefonhasználók ki tudják választani a hangerőt és csökkenteni tudják a hallókészülékkel való interferenciát, hogy nagyothalló személyek is használni tudják a telefont. [EAA II.sz.mell. – I.2.g) indikatív példa]
1.3.8. amennyiben a termék manuális műveleteket és vezérlést igényel, akkor biztosítani kell a szekvenciális irányítást és a finommotorikus irányítás alternatíváit, elkerülve azt, hogy a használatához egyidejűleg több vezérlési tevékenységet kelljen végezni, továbbá érintéssel felismerhető alkotórészeket kell tartalmaznia;	Az érintőképernyőn lévő gombok megnagyobbítása és jobb elkülönítése, hogy azok a személyek is meg tudják nyomni őket, akiknek remeg a keze. [EAA II.sz.mell. – I.2.h) indikatív példa]
1.3.9. el kell kerülni, hogy a termékhez kiterjedt mozgástartománnyal és jelentős erő kifejtéssel működtethető üzemmódokra legyen szükség;	Annak biztosítása, hogy a gombok megnyomásához ne legyen szükség jelentős erő kifejtésre, hogy mozgáskorlátozott személyek is használni tudják őket. [EAA II.sz.mell. – I.2.i) indikatív példa]
1.3.10. el kell kerülni, hogy a termék használata a fogyasztónak fényérzékenység miatt rohamokat okozzon;	Villogó képek alkalmazásának kerülése, hogy ne veszélyeztesse azokat a személyeket, akiknél előfordulhatnak rohamok. [EAA II.sz.mell. – I.2.j) indikatív példa]
1.3.11. a terméknek védenie kell a felhasználó magánéletét az akadálymentességi jellemzők használata közben;	Fejhallgatók használatának lehetővé tétele, ha a bankjegykiadó automata beszédalapú tájékoztatást nyújt. [EAA II.sz.mell. – I.2.k) indikatív példa]
1.3.12. a terméknek alternatívát kell biztosítani a biometrikus azonosítás és vezérlés mellett;	Az ujjnyomat-felismerés helyetti alternatív megoldásként a telefonok jelszóval való lezárásának és feloldásának lehetővé tétele olyan felhasználók számára, akik nem képesek használni a kezüket. [EAA II.sz.mell. – I.2.l) indikatív példa]
1.3.13. a terméknek biztosítani kell a funkcionalitás következetességét, valamint elegendő és rugalmas időkeretet kell biztosítani az interakcióhoz;	Annak biztosítása, hogy a szoftver kiszámítható módon reagáljon egy adott cselekvés elvégzésekor, és kellő idő álljon rendelkezésre a jelszó bevitelére, hogy értelmi fogyatékosággal élő személyek könnyen használni tudják azt. [EAA II.sz.mell. – I.2.m) indikatív példa]

1.3.14. a terméknek a támogató-segítő technológiákkal interfészként működő szoftverrel és hardverrel kell rendelkeznie;	Braille-írást használó, frissíthető képernyőhöz való csatlakoztatás lehetővé tétele, hogy vak személyek is tudják használni a számítógépet. [EAA II.sz.mell. – I.2.n) indikatív példa]
1.3.15. a terméknek meg kell felelnie a következő különös követelményeknek:	
1.3.15.1. az önkiszolgáló termináloknak:	Nincsen kapcsolódó indikatív példa.
1.3.15.1.1. a szöveget beszéddé átalakító technológiával kell rendelkezniük;	
1.3.15.1.2. lehetővé kell tenniük saját fülhallgató használatát;	
1.3.15.1.3. ha meghatározott időn belüli reagálásra van szükség, több érzékszervi csatornán keresztül kell figyelmeztetniük a felhasználót;	
1.3.15.1.4. lehetőséget kell biztosítaniuk a rendelkezésre álló idő meghosszabbítására;	
1.3.15.1.5. amennyiben nyomógombok és kapcsolók állnak rendelkezésre, megfelelő kontraszttal, valamint érintéssel felismerhető nyomógombokkal és kapcsolókkal kell rendelkezniük;	
1.3.15.1.6. akadálymentességi jellemző aktiválása nélkül is alkalmasnak kell lenniük arra, hogy az ilyen jellemzőt igénylő felhasználó be tudja őket kapcsolni;	
1.3.15.1.7. ha a termék audiorendszerrel rendelkezik, illetve hangjelzéseket használ, meg kell felelnie az uniós szinten elérhető támogató-segítő eszközöknek és technológiáknak, ideértve az olyan, hallást segítő technológiákat is, mint például a hallókészülékek, a telefonorsók, a cochleáris implantátumok és a hallássegítő eszközök;	
1.3.15.2. az e-könyv-olvasóknak szöveget beszéddé átalakító technológiával kell rendelkezniük;	Nincsen kapcsolódó indikatív példa.
1.3.15.3. az elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtásához használt, interaktív számítástechnikai kapacitással rendelkező fogyasztói végberendezéseknek:	

1.3.15.3.1. amennyiben e termékek a hang mellett szövegtárolással is rendelkeznek, biztosítaniuk kell a valós idejű szöveg kezelését, és támogatniuk kell a hifi hangminőséget;	Annak biztosítása, hogy a mobiltelefonok képesek legyenek valós idejű szöveges beszélgetés kezelésére, hogy nagyothalló személyek is képesek legyenek interaktív információcserére. [EAA II.sz.mell. – I.2.o) iii. első franciabekezdésben foglalt indikatív példa]
1.3.15.3.2. amennyiben e termékek a szövegtárolás és a hang mellett vagy azokkal kombináltan videótárolással is rendelkeznek, lehetővé kell tenniük olyan teljes körű beszélgetés bonyolítását, amely magában foglalja a szinkronizált hangot, a valós idejű szöveget és a jelnyelvi kommunikációt lehetővé tevő képfelbontással rendelkező videót is;	Nincsen kapcsolódó indikatív példa.
1.3.15.3.3. biztosítaniuk kell a hallást segítő technológiákkal való, vezeték nélküli kapcsolatot;	Nincsen kapcsolódó indikatív példa.
1.3.15.3.4. kerülniük kell a támogató-segítő eszközök működésének zavarását;	A videó segítségével történő jelbeszéd-megjelenítés és a szöveges üzenetírás lehetőségének egyidejű biztosítása, hogy két siket személy képes legyen egymással vagy egy jól halló személlyel kommunikálni. [EAA II.sz.mell. – I.2.o)iii. negyedik franciabekezdésben foglalt indikatív példa]
1.3.15.4. az audiovizuális médiaszolgáltatásokhoz való hozzáférésre használt, interaktív számítástechnikai kapacitással rendelkező fogyasztói végberendezéseknek a fogyatékos személyek számára akadálymentesen hozzáférhetővé kell tenniük az audiovizuálismédia-szolgáltató által a támogató-segítő eszközök tekintetében az akadálymentes felhasználói hozzáférés, a kiválasztás, a vezérlés, a személyre szabás és az átvitel céljából nyújtott elemeket.	Annak biztosítása, hogy a feliratokat a beltéri egységeken keresztül továbbítják a siket személyek általi használat céljából. [EAA II.sz.mell. – indikatív példa] [EAA II.sz.mell. – I.2.o)iv. indikatív példa]
1.4. Támogató szolgáltatások: Amennyiben rendelkezésre állnak, a támogató szolgáltatásoknak (ügyfélszolgálatoknak, telefonos ügyfélszolgálatoknak, műszaki segítségnyújtó szolgálatoknak, közvetítő szolgáltatásoknak és képzési szolgáltatásoknak) akadálymentesen hozzáférhető kommunikációs módokon tájékoztatást kell adniuk a termék akadálymentességéről és annak a támogató-segítő technológiákkal való kompatibilitásáról.	Nincsen kapcsolódó indikatív példa.

2. A termékek csomagolására és használati utasítására vonatkozó akadálymentességi követelmények (az önkiszolgáló terminálok kivételével) Az 1. pontban foglalt követelményeken túl, az e pontban szabályozott termékek csomagolását és használati utasítását akadálymentessé kell tenni annak érdekében, hogy a fogyatékos személyek előreláthatólag a lehető legnagyobb mértékben igénybe tudják venni azokat. Ennek érdekében:	
2.1. a termék csomagolását akadálymentessé kell tenni, beleértve az abban található (pl. a kibontásra, a lezárásra, a használatra, az ártalmatlanításra vonatkozó) információkat, ideértve – amennyiben azt rendelkezésre bocsátották – a termék akadálymentességi jellemzőiről szóló információt; továbbá amennyiben az kivitelezhető, ezt az akadálymentes információt a csomagoláson is fel kell tüntetni;	Annak feltüntetése a csomagoláson, hogy a telefon a fogyatékossgal élő személyeket célzó akadálymentességi tulajdonságokkal rendelkezik. [EAA II.sz.mell. – II.a) indikatív példa]
2.2. a termék telepítésére, karbantartására, tárolására és ártalmatlanítására vonatkozó használati utasításokat, amelyek nem magán a terméken szerepelnek, hanem más módokon, például honlapon bocsátják őket rendelkezésre, a termék forgalomba hozatalakor nyilvánosságra kell hozni, és meg kell felelniük a következő követelményeknek:	
2.2.1. egynél több érzékszervi csatornán keresztül érzékelhető módon kell őket megjelelni;	Képernyő-leolvasók használatával számítógéppel olvasható elektronikus fájlok biztosítása, hogy vak személyek is fel tudják használni az információkat. [EAA II.sz.mell. – II.b)i. indikatív példa]
2.2.2. közérthető módon kell megjeleníteni;	Ugyanazon szavak következetes módon vagy világos és logikus szerkezet alkalmazásával történő használata, hogy az értelmi fogyatékossgal élő személyek jobban meg tudják érteni a tájékoztatást. [EAA II.sz.mell. – II.b)iii. indikatív példa]
2.2.3. a felhasználók számára érzékelhető módokon kell megjeleníteni;	Szöveges figyelmeztetés esetén tapintható domború felület vagy hangos tájékoztatás alkalmazása, hogy vak személyek is érzékelni tudják a figyelmeztetést. [EAA II.sz.mell. – II.b) iv. indikatív példa]
2.2.4. megfelelő betűméreteket és betűtípusokat alkalmazva, az előrelátható használati körülmények figyelembevételével és elegendő kontraszttal, továbbá állítható betűtávolsággal, sortávolsággal és bekezdéstávolsággal kell őket megjeleníteni;	Annak lehetővé tétele, hogy a szöveget látássérült személyek is el tudják olvasni. [EAA II. sz.mell. – II.b)iv. indikatív példa]

2.2.5. a használati utasítások tartalmát olyan szöveges formátumokban kell rendelkezésre bocsátani, amelyek felhasználhatók alternatív támogató formátumok létrehozására, hogy különböző módokon, illetve több érzékszervi csatornán keresztül érzékelhető módon meg lehessen őket jeleníteni, és	Nyomtatás Braille-írással, hogy vak személyek is el tudják olvasni. [EAA II.sz.mell. – II.b)v. indikatív példa]
2.2.6. a nem szöveges tartalmat tartalmazó használati utasításokat e tartalom alternatív megjelenítésének kell kísérnie.	Az ábrák olyan szöveges leírással való kiegészítése, amely meghatározza a fő elemeket vagy leírja a legfontosabb cselekvéseket. [EAA II.sz.mell. – II.b)vi. indikatív példa]
Szolgáltatásokkal összefüggésben támasztott elvárások	
3. A szolgáltatásokra vonatkozó általános akadálymentességi követelmények (a mikrovállalkozások által nyújtott szolgáltatások és a városi, az elővárosi és a regionális személyszállítási szolgáltatások kivételével) Annak érdekében, hogy a szolgáltatásokat a fogyatékos személyek előreláthatólag a lehető legnagyobb mértékben igénybe tudják venni:	
3.1. biztosítani kell a szolgáltatás nyújtása során használt termékek akadálymentességét;	Nincsen kapcsolódó indikatív példa.
3.2. tájékoztatást kell nyújtani a szolgáltatás működéséről – illetve ha a szolgáltatások nyújtása során termékeket is felhasználnak, akkor a szolgáltatás és e termékek kapcsolatáról –, valamint az akadálymentességi jellemzőiről és a támogató-segítő eszközökkel, illetve támogató funkciókkal való interoperabilitásáról:	
3.2.1. az információkat egynél több érzékszervi csatornán keresztül érzékelhető módon rendelkezésre kell bocsátani;	Képernyő-leolvasók használatával számítógéppel olvasható elektronikus fájlok biztosítása, hogy vak személyek is fel tudják használni az információkat. [EAA II.sz.mell. – III.b)i. indikatív példa]
3.2.2. az információkat közérthető módon kell megjeleníteni;	Ugyanazon szavak következetes módon vagy világos és logikus szerkezet alkalmazásával történő használata, hogy az értelmi fogyatékos-sággal élő személyek jobban meg tudják érteni a tájékoztatást. [EAA II.sz.mell. – III.b)ii. indikatív példa]
3.2.3. az információkat a felhasználók számára érzékelhető módokon kell megjeleníteni;	Videofelvételen megjelenített utasítások esetében feliratozás alkalmazása. [EAA II.sz.mell. – III.b)iii. indikatív példa]
3.2.4. az információtartalmat olyan szöveges formátumokban kell rendelkezésre bocsátani, amelyek felhasználhatók alternatív támogató formátumok létrehozására, hogy az a felhasználók által különböző módokon megjeleníthető és több érzékszervi csatornán keresztül elérhető legyen;	Annak lehetővé tétele, hogy Braille-írással nyomtatva vak személyek is használni tudják a fájlt. [EAA II.sz.mell. – III.b)iv. indikatív példa]

3.2.5. megfelelő betűméreteket és betűtípusokat alkalmazva, az előrelátható használati körülmények figyelembevételével és elegendő kontrasztal, továbbá állítható betűtávolság, sortávolság- és bekezdéstávolsággal kell őket megjeleníteni;	Annak lehetővé tétele, hogy a szöveget látássérült személyek is el tudják olvasni. [EAA II.sz.mell. – III.b)v. indikatív példa]
3.2.6. nem szöveges tartalom esetében a tartalmat egy alternatív megjelenítésnek kell kísérnie, és	Az ábrák olyan szöveges leírással való kiegészítése, amely meghatározza a fő elemeket vagy leírja a legfontosabb cselekvéseket. [EAA II.sz.mell. – III.b)vi. indikatív példa]
3.2.7. a szolgáltatás nyújtása során a szükséges elektronikus információkat következetes és megfelelő módon kell rendelkezésre bocsátani, mégpedig úgy, hogy azokat érzékelhetően, kezelhetően, érthetően és stabilan kell megjeleníteni;	Amikor valamely szolgáltató a szolgáltatással kapcsolatos információkat tartalmazó USB adattárolót bocsát rendelkezésre, az azon tárolt információk akadálymentes hozzáférhetőségének biztosítása. [EAA II.sz.mell. – III.b)vii. indikatív példa]
3.3. a honlapokat (többek között a kapcsolódó online alkalmazásokat) és a mobileszköz-alapú szolgáltatásokat (többek között a mobilalkalmazásokat) következetes és megfelelő módon kell akadálymentessé tenni, mégpedig érzékelhetővé, kezelhetővé, érthetővé és stabilá tételük révén;	Az alábbiak lehetővé tétele: képek szöveges leírása, minden funkciónak a billentyűzetről való elérhetővé tétele, a felhasználók számára elegendő idő biztosítása a szöveg elolvasására, a tartalom kiszámítható módon való megjelenésének és működésének biztosítása, valamint a támogató-segítő technológiákkal való kompatibilitás biztosítása, hogy különféle fogyatékkal élő személyek is el tudják olvasni és interaktív módon tudják használni az adott honlapot. [EAA II.sz.mell. – III.c) indikatív példa]
3.4. amennyiben rendelkezésre állnak, a támogató szolgáltatásoknak (ügyfélszolgálatoknak, telefonos ügyfélszolgálatoknak, műszaki segítségnyújtó szolgálatoknak, közvetítő szolgáltatásoknak és képzési szolgáltatásoknak) akadálymentesen hozzáférhető kommunikációs módokon tájékoztatással kell szolgálniuk a szolgáltatás akadálymentességéről és annak a támogató-segítő technológiákkal való kompatibilitásáról.	Nincsen kapcsolódó indikatív példa.
4. Meghatározott szolgáltatásokra vonatkozó további akadálymentességi követelmények (a mikro-vállalkozások által nyújtott szolgáltatások kivételével) Annak érdekében, hogy a szolgáltatásokat a fogyatékos személyek előreláthatólag a lehető legnagyobb mértékben igénybe tudják venni, a szolgáltatások nyújtása során a fogyatékos személyek igényeinek figyelembevételét célzó következő funkciókat, gyakorlatokat, szabályokat, eljárásokat és változtatásokat kell bevezetni, és biztosítani kell a támogató-segítő technológiákkal való interoperabilitást a következők szerint:	
4.1. az elektronikus hírközlési szolgáltatások esetében, beleértve a segélyhívásokat is:	

4.1.1. valós idejű szöveg biztosítása a szóbeli kommunikáció mellett;	Annak lehetővé tétele, hogy a nagyothalló személyek interaktív módon és valós időben írassanak és kaphassanak szöveges üzenetet. [EAA II.sz.mell. – IV.a)i. indikatív példa]
4.1.2. videó esetén a hangkommunikáción túlmenően a teljes körű beszélgetés biztosítása;	Annak lehetővé tétele, hogy a siketek jelbeszédet használva tudjanak kommunikálni egymással. [EAA II.sz.mell. – IV.a)ii. indikatív példa]
4.1.3. annak biztosítása, hogy a hangot és a szöveget – többek között valós idejű szöveget – alkalmazó segélyhívásokat az elektronikus hírközlési szolgáltató szinkronizálja, illetve az adott esetben videót is felhasználó segélyhívást teljes körű beszélgetésként szinkronizálja, és továbbítsa az illetékes segélyszolgálati állomáshoz;	Annak lehetővé tétele, hogy ha beszédzavarral élő vagy hallássérült személyek szöveg, hang és videó kombinált használatát választják, tudják, hogy a kommunikáció eljut a hálózaton keresztül a készenléti segélyszolgálathoz. [EAA II.sz.mell. – IV.a)iii. indikatív példa]
4.2. az audiovizuális médiaszolgáltatásokhoz való akadálymentes hozzáférést biztosító szolgáltatások esetében:	
4.2.1. érzékelhetően, kezelhetően és érthetően megjelenített, stabil elektronikus műsorkalauzok biztosítása, amelyek tájékoztatást nyújtanak az akadálymentes hozzáférés lehetőségeiről;	Annak lehetővé tétele, hogy vak személyek is tudjanak televíziós műsort választani. [EAA II. sz.mell. – IV.b)i. indikatív példa]
4.2.2. annak biztosítása, hogy az audiovizuális médiaszolgáltatások akadálymentességi elemeit (akadálymentes hozzáférést lehetővé tevő szolgáltatások) – mint például a feliratokat a siket és a nagyothalló személyek számára, a hangos leírást, a hangos feliratozást és a jelnyelvi tolmácsolást – teljeskörűen, a pontos megjelenítést lehetővé tevő megfelelő minőségben, a hanggal és a videóval szinkronban továbbítsák, ugyanakkor lehetővé tegyék a megjelenítés és a használat felhasználói vezérlését;	Olyan akadálymentes hozzáférést lehetővé tevő szolgáltatások kiválasztásának, személyre szabásának és megjelenítésének lehetősége, mint például feliratok a siketek és a nagyothalló személyek számára, hangos leírás, hangos feliratozás és jelnyelvi tolmácsolás; a hallást segítő technológiákhoz való tényleges, vezeték nélküli kapcsolódáshoz szükséges eszközök biztosítása, továbbá annak biztosítása, hogy az audiovizuális médiaszolgáltatásokhoz történő akadálymentes hozzáférést lehetővé tevő szolgáltatásokat aktiváló felhasználói funkciók ugyanolyan egyértelmű módon álljanak a felhasználók rendelkezésére, mint az elsődleges médiairányító funkciók. [EAA II.sz.mell. – IV.b)ii. indikatív példa]
4.3. a légi, az autóbuzsos, a vasúti és a vízi személyszállítási szolgáltatások esetében (a városi és az elővárosi közlekedési szolgáltatások, valamint a regionális közlekedési szolgáltatások kivételével):	

4.3.1. tájékoztatás nyújtása a járművek és az azokat körülvevő infrastruktúra, valamint az épített környezet akadálymentességéről és a fogyatékos személyek által igénybe vehető segítségéről;	
4.3.2. tájékoztatás nyújtása az alábbiakról: intelligens jegyértékesítés (elektronikus foglalás, jegyelővétel stb.), valós idejű utastájékoztatás (menetrendek, közlekedési fennakadásokkal kapcsolatos tájékoztatás, csatlakozások, továbbutazás egyéb közlekedési módok igénybevételével stb.) és további szolgáltatási információk biztosítása (pl. állomások személyzete, nem működő liftek vagy olyan szolgáltatások, amelyek ideiglenesen szünetelnek);	Nincsen kapcsolódó indikatív példa.
4.4. a városi és az elővárosi közlekedési szolgáltatások, valamint a regionális közlekedési szolgáltatások esetében: biztosítani kell a szolgáltatások nyújtása során használt önkiszolgáló terminálok akadálymentességét az 1. pontban meghatározott szabályok szerint;	Nincsen kapcsolódó indikatív példa.
4.5. a lakossági banki szolgáltatások esetében:	
4.5.1. érzékelhető, kezelhető, érthető és stabil személyazonosítási módszerek, elektronikus aláírások, biztonság és fizetési szolgáltatások biztosítása;	A személyazonosítási párbeszédnek a képernyőn képernyő-leolvasók használatával való olvashatóvá tétele, hogy vak személyek is tudják használni azokat. [EAA II.sz.mell. – IV.e)i. indikatív példa]
4.5.2. annak biztosítása, hogy az információ érthető legyen, anélkül, hogy meghaladná az Európa Tanács közös európai nyelvi referenciakerete B2 szintjének (középszint) komplexitását;	Nincsen kapcsolódó indikatív példa.
4.6. az elektronikus könyvek esetében:	
4.6.1. annak biztosítása, hogy ha az elektronikus könyv a szöveg mellett hangot is tartalmaz, a szöveg és a hang szinkronban legyen egymással;	Annak biztosítása, hogy a diszlexiában szenvedők egyidejűleg tudják olvasni és hallani a szöveget. [EAA II.sz.mell. –IV.f)i. indikatív példa]
4.6.2. annak biztosítása, hogy az elektronikus könyvek digitális fájlljai ne akadályozzák a támogató-segítő technológiák megfelelő működését;	Szinkronizált szöveges és hangalapú funkciók vagy Braille-írással írt, frissíthető átirat elérhetővé tétele. [EAA II.sz.mell. – IV.f)ii. indikatív példa]

4.6.3. a tartalomhoz való akadálymentes hozzáférésnek, a fájlok tartalmában való navigálásnak, a megjelenítésnek – a dinamikus megjelenítésnek is –, illetve a tartalom megjelenítése vonatkozásában a struktúrának, a rugalmasságnak és a választási lehetőségnek a biztosítása;	Annak biztosítása, hogy a vak személyek hozzá tudjanak férni a tartalomjegyzékhez vagy fejezetet válthassanak. [EAA II.sz.mell. – IV.f) iii. indikatív példa]
4.6.4. a tartalom alternatív közvetítésének és számos támogató-segítő technológiával való interoperabilitásának oly módon való lehetővé tétele, amely észlelhető, érthető, működtethető és stabil;	Nincsen kapcsolódó indikatív példa.
4.6.5. felfedezhetővé tételükről úgy kell gondoskodni, hogy az akadálymentességi jellemzőkre vonatkozó információk metaadatok révén álljanak rendelkezésre;	Annak biztosítása, hogy az akadálymentességi jellemzőkre vonatkozó információk megtalálhatóak legyenek az elektronikus fájlban, hogy azokról a fogyatékkal élő személyek is értesülni tudjanak. [EAA II.sz.mell. – IV.f)v. indikatív példa]
4.6.6. annak biztosítása, hogy a digitális jogkezeléssel kapcsolatos intézkedések ne akadályozzák az akadálymentességi jellemzők működését;	Annak biztosítása, hogy nincs letiltva a szöveg kihangosítása, például a technikai védintézkedések, a jogkezelési adatok vagy az interoperabilitási kérdések nem gátolják a szöveg támogató-segítő eszközök általi hangos felolvasását annak érdekében, hogy a vak felhasználók is olvasni tudják a könyvet. [EAA II.sz.mell. – IV.f)vi. indikatív példa]
4.7. az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások esetében:	
4.7.1. az értékesített termékek és szolgáltatások akadálymentességéről való információszolgáltatás, amennyiben ezt az információt a felelős gazdasági szereplő nyújtja;	Annak biztosítása, hogy a termék akadálymentességi jellemzőiről rendelkezésre álló információkat ne töröljék. [EAA II.sz.mell. –IV.g)i. indikatív példa]
4.7.2. a személyazonosítási, biztonsági és fizetési funkciók akadálymentességének biztosítása azokban az esetekben, ha ezen termék helyett valamely szolgáltatás részét képezik, mégpedig úgy, hogy azokat érzékelhető, kezelhető, érthető és stabil módon jelenítik meg;	Annak biztosítása, hogy a fizetési szolgáltatás felhasználói interfésze hangalapú formában is rendelkezésre álljon, hogy vakok is képesek legyenek önállóan vásárlásokat lebonyolítani az interneten. [EAA II.sz.mell. – IV.g)ii. indikatív példa]
4.7.3. érzékelhető, kezelhető, érthető és stabil személyazonosítási módszerek, elektronikus aláírások és fizetési szolgáltatások biztosítása.	Személyazonosítási párbeszédnek a képernyőn képernyő-leolvasók használatával való olvashatóvá tétele, hogy vakok is használni tudják azokat. [EAA II.sz.mell. – IV.g)iii. indikatív példa]

5. A „112-es” egységes európai segélyhívószámra beérkezett segélyhívásoknak az illetékes segélyszolgálati állomás általi megválaszolására vonatkozó különös akadálymentességi követelmények
5.1. Annak biztosítása érdekében, hogy azokat a fogyatékos személyek előreláthatólag a lehető legnagyobb mértékben igénybe tudják venni, a „112-es” egységes európai segélyhívó számra beérkezett segélyhívásoknak az illetékes segélyszolgálati állomás általi megválaszolása tekintetében a fogyatékos személyek igényeinek figyelembevételét célzó funkciókat, gyakorlatokat, szabályokat, eljárásokat és változtatásokat kell bevezetni. 5.2. A „112-es” egységes európai segélyhívó számra beérkezett segélyhívásokat az illetékes segélyszolgálati állomásnak a segélyhívó rendszerek nemzeti struktúrájához leginkább igazodva, a beérkező segélyhíváshoz használtakkal megegyező kommunikációs eszközök alkalmazásával megfelelőképpen meg kell válaszolnia, szinkronizált hang és szöveg (beleértve a valós idejű szöveget is) alkalmazásával, illetve ha a videókapcsolat is biztosított, akkor a hang, a szöveg (beleértve a valós idejű szöveget is) és a videó teljes körű beszélgetésként, szinkronizáltan való alkalmazásával.
A termékek és a szolgáltatások jellemzőire, elemeire vagy funkcióira vonatkozó akadálymentességi követelmények
6. A termékek és a szolgáltatások jellemzőire, elemeire vagy funkcióira vonatkozó akadálymentességi követelmények Ahhoz, hogy vélelmezni lehessen a termékek és a szolgáltatások jellemzőire, elemeire vagy funkcióira vonatkozóan a jogszabályban vagy közvetlenül alkalmazandó uniós jogi aktusokban foglalt vonatkozó kötelezettségek teljesülését, a következők szükségesek:
6.1. Termékek:
6.1.1. a termékek működésére és akadálymentességi jellemzőire vonatkozó tájékoztatás akadálymentessége megfelel az 1.3. pontban foglalt követelményeknek, ami a termék használatáról, magán a terméken szereplő információkat, valamint a termék használatáról, nem magán a terméken szereplő, hanem a termék használata során vagy egyéb módon, például honlapon rendelkezésre bocsátott használati utasításokat illeti;
6.1.2. a termékek felhasználói felülete jellemzőinek, elemeinek és funkcióinak, illetve a termékek funkciói kialakításának akadálymentessége megfelel az 1.3. pontban foglalt, az ilyen felhasználói felület vagy funkció kialakítására vonatkozó akadálymentességi követelményeknek;
6.1.3. a csomagolás akadálymentessége, ideértve – az önkiszolgáló terminálok kivételével – a terméken feltüntetett információkat is, valamint a termék telepítésére, karbantartására, tárolására és ártalmatlanítására vonatkozó azon használati utasításokat, amelyek nem magán a terméken szerepelnek, hanem más módon, például honlapon bocsátják őket rendelkezésre, megfelel az 1.3. pontban foglalt, vonatkozó akadálymentességi követelményeknek.
6.2. Szolgáltatások: a szolgáltatások jellemzőinek, elemeinek és funkcióinak akadálymentessége megfelel az e mellékletnek a szolgáltatásokra vonatkozó rendelkezéseiben foglalt, e jellemzőkre, elemekre és funkciókra vonatkozó akadálymentességi követelményeknek.

7. Funkcionális teljesítményre vonatkozó követelmények ¹⁶²
7.1. Annak biztosítása érdekében, hogy a fogyatékos személyek előreláthatólag a lehető legnagyobb mértékben igénybe tudják venni az adott terméket vagy szolgáltatást, ha az 1–6. pontokban foglalt akadálymentességi követelmények nem rendelkeznek a termékek kialakításának és előállításának vagy a szolgáltatások nyújtásának egy vagy több funkciójáról, akkor ezeknek a funkcióknak vagy módoknak – a funkcionális teljesítményre vonatkozó, releváns követelmények teljesítése révén – akadálymentesen hozzáférhetőnek kell lenniük.
7.2. A funkcionális teljesítményre vonatkozó követelmények kizárólag akkor és annyiban alkalmazhatók egy vagy több konkrét műszaki követelmény alternatívájaként – amikor ezeket az akadálymentességi követelmények tartalmazzák –, ha a funkcionális teljesítményre vonatkozó adott követelmény alkalmazása megfelel az akadálymentességi követelményeknek, és meghatározza azt, hogy a termék kialakításának vagy előállításának, illetve a szolgáltatások nyújtásának az azokban meghatározottakkal egyenértékű vagy még nagyobb mértékű akadálymentességet kell eredményeznie a fogyatékos személyek általi, előrelátható igénybevételt tekintve.
7.2.1. Használat látás nélkül Ha a termék vagy szolgáltatás vizuális üzemmódokkal rendelkezik, biztosítania kell legalább egy olyan üzemmódot is, amely nem teszi szükségessé a látást.
7.2.2. Használat korlátozott látással Ha a termék vagy szolgáltatás vizuális üzemmódokkal rendelkezik, biztosítania kell legalább egy olyan üzemmódot is, amely lehetővé teszi a felhasználók számára a termék korlátozott látás melletti működtetését.
7.2.3. Használat színérzékelés nélkül Ha a termék vagy szolgáltatás vizuális üzemmódokkal rendelkezik, biztosítania kell legalább egy olyan üzemmódot is, amely nem követeli meg a színek felhasználók általi észlelését.
7.2.4. Használat hallás nélkül Ha a termék vagy szolgáltatás auditív üzemmódokkal rendelkezik, biztosítania kell legalább egy olyan üzemmódot is, amely nem teszi szükségessé a hallást.
7.2.5. Használat korlátozott hallással Ha a termék vagy szolgáltatás auditív üzemmódokkal rendelkezik, biztosítania kell legalább egy olyan, jobb audiotulajdonságokkal rendelkező üzemmódot is, amely lehetővé teszi a felhasználók számára a termék korlátozott hallás melletti működtetését.

¹⁶² Az Európai Akadálymentességi Irányelv az alábbi magyarázatot fűzi a termékek és a szolgáltatások működési módjához kapcsolódó funkcionális teljesítménykritériumokhoz. Ezeknek a kritériumoknak nem célja, hogy általános alternatívát kínáljanak a jogszabályban leírt akadálymentességi követelményekkel szemben, mivel e kritériumok alkalmazása csak nagyon pontosan meghatározott körülmények fennállása esetén lehetséges. Ezek a kritériumok ezen termékek vagy szolgáltatások meghatározott funkciói vagy jellemzői tekintetében azok akadálymentessé tétele érdekében alkalmazandók, abban az esetben, ha a jogszabály akadálymentességi követelményei nem vonatkoznak egy vagy több ilyen meghatározott funkcióra vagy jellemzőre. Továbbá abban az esetben, ha valamely akadálymentességi követelmény konkrét műszaki követelményeket tartalmaz, és a termékben vagy a szolgáltatásban alternatív műszaki megoldást biztosít az adott műszaki követelményeket illetően, ennek az alternatív műszaki megoldásnak ugyancsak meg kell felelnie a kapcsolódó akadálymentességi követelményeknek, és egyenértékű vagy még nagyobb mértékű akadálymentességet kell eredményeznie a vonatkozó funkcionális teljesítmény-kritériumok alkalmazása révén. Európai Akadálymentességi Irányelv (24) preambulumbekkezdés.

7.2.6. Használat hangképzési képesség nélkül Ha a termék vagy szolgáltatás hangbevitelt követel meg a felhasználóktól, rendelkeznie kell legalább egy olyan üzemmóddal is, amely nem tesz szükségessé hangbevitelt. A hangbevitelbe beletartozik minden olyan, orálisan képzett hang, mint a beszéd, a fütty vagy a csettintés.
7.2.7. Használat korlátozott kézi beavatkozással vagy erő kifejtéssel Ha a termék vagy szolgáltatás használata manuális műveleteket igényel, a terméknek biztosítania kell legalább egy olyan üzemmódot is, amely lehetővé teszi a felhasználók számára a termék olyan alternatív módokon történő használatát, amelyek nem igényelnek finommotorikus irányítást és kézi beavatkozást, kézi erő kifejtést vagy egynél több kezelőfunkció egyidejű működtetését.
7.2.8. Használat korlátozott mozgástartománnyal A termékek működtetési egységeinek valamennyi felhasználó mozgástartományán belül kell elhelyezkedniük. Amennyiben a termék vagy szolgáltatás kézi manuális üzemmóddal rendelkezik, biztosítania kell legalább egy olyan üzemmódot is, amely korlátozott mozgástartománnyal és korlátozott erő kifejtéssel működtethető.
7.2.9. A fényérzékenység által okozott rohamok kockázatának minimálisra csökkentése Ha a termék vizuális üzemmódokkal rendelkezik, kerülni kell az olyan üzemmódokat, amelyek fényérzékenység által kiváltott rohamokat okoznak.
7.2.10. Használat korlátozott kognitív képességgel A terméknek vagy szolgáltatásnak rendelkeznie kell legalább egy, olyan elemeket magában foglaló üzemmóddal, amelyek a használatát egyszerűbbé teszik és megkönnyítik.
7.2.11. Adatvédelem Ha a termék vagy szolgáltatás akadálymentességet biztosító jellemzőket tartalmaz, rendelkeznie kell legalább egy olyan üzemmóddal, amely az akadálymentességet biztosító jellemzők használata során biztosítja az adatvédelmet.

10. táblázat: Az Akadálymentességi Törvény tételes kötelezettségei és az irányelv indikatív példáinak összevetése

3.4. Monitorozási, megfelelésértékelési és dokumentációs kötelezettségek

3.4.1. Közös szabályok

Az Akadálymentességi Törvény hatálya alá tartozó termékek és szolgáltatások létrehozása során az értékláncban együttműködő gazdasági szereplőknek a *compliance-by-design*, azaz a beépített megfelelés elvárásai szerint a tervezési szakasztól kezdve folyamatosan monitorozniuk és dokumentálniuk kell termékeik és szolgáltatásaik akadálymentességi megfelelését.¹⁶³ Gondoskodniuk kell tehát arról, hogy a szolgáltatás folyamatosan megfeleljen az akadálymentesség követelményeinek, ennek érdekében pedig a folyamatos megfelelésértékelés során figyelemmel kell kísérniük a technológiai változásokat és az akadálymentességi követelmények, az idevonatkozó harmonizált szabványok vagy műszaki előírások változását.

¹⁶³ Akadálymentességi Törvény 6. § (1) bekezdés, Piacfelügyeleti Törvény 14/B. § (1) bekezdés. A monitorozási folyamat beépítéséhez a vállalati *compliance* rendszerében lásd FIRNIKSZ (2023): 29.

Amennyiben az érintett gazdasági szereplők – különösen a fogyasztói vagy szakértői visszajelzések alapján – úgy ítélik meg, illetve okkal feltételezik, hogy az általuk nyújtott szolgáltatás vagy forgalomba hozott termék nem felel meg az Akadálymentességi Törvény rendelkezéseinek, akkor haladéktalanul meg kell hozniuk azokat a megfelelő korrekciós intézkedéseket, amelyek szükségesek a termék vagy szolgáltatás megfelelőségének biztosítása (vagy adott esetben az érintett termékek forgalomból való kivonása) érdekében. Ha valamely termék vagy szolgáltatás nem felel meg az Akadálymentességi Törvényben előírt akadálymentességi követelményeknek, az érintett gazdasági szereplők erről haladéktalanul tájékoztatják azoknak a tagállamoknak az illetékes nemzeti hatóságait, amelyeknek piacát az általuk folytatott piaci magatartás érintette, és részletesen ismertetniük kell, hogy miben áll a meg nem felelés, és ennek kapcsán milyen korrekciós intézkedéseket hoztak.¹⁶⁴

3.4.2. A szolgáltatóra vonatkozó kötelezettségek

A szolgáltatónak az Akadálymentességi Törvény 3. mellékletében foglaltakat kell követnie a megfeleléstértékelés és dokumentáció során arra vonatkozóan, hogy az általa nyújtott szolgáltatás milyen módon teljesíti az akadálymentességi követelményeket. A dokumentációt írásos és szóbeli formában – a fogyatékos személyek számára is akadálymentesen hozzáférhető módon – nyilvánosságra kell hozni, és mindaddig meg kell őrizni, amíg a szolgáltatás a piacon elérhető. Amennyiben az ellenőrző hatóság erre felhívja, akkor a szolgáltatónak át kell adnia a hatóságnak valamennyi információt és dokumentációt, amely a szolgáltatás akadálymentességi követelményeknek való megfelelésének igazolásához szükséges.¹⁶⁵

- Az Akadálymentességi Törvény 3. melléklete szerint a szolgáltatónak az általános feltételekben vagy egy azzal egyenértékű dokumentumban ismertetnie kell az annak értékelésére vonatkozó információkat, hogy a szolgáltatás miként teljesíti az akadálymentességi követelményeket. Az információknak ki kell terjedniük az alkalmazandó követelmények leírására, és – az értékelés szempontjából szükséges mértékben – a szolgáltatás kialakításának és működésének értékelésére az alábbi minimálisan kötelező tartalommal:
- a szolgáltatás általános leírása akadálymentesen hozzáférhető formátumban;
- a szolgáltatás működésének megértéséhez szükséges leírások és magyarázatok;
- annak ismertetése, hogy a szolgáltatás hogyan teljesíti az akadálymentességi követelményeket.

Az akadálymentességi megfelelés és az arra vonatkozó tájékoztatás érdekében a szolgáltató részben vagy egészben alkalmazhat és ennek megfelelően meghivatkozhat olyan harmonizált szabványokat és műszaki leírásokat, amelyek hivatkozásait az Európai Unió Hivatalos Lapjában közzétették. A szolgáltatónak rendelkezésre kell bocsátania azokat az információkat, amelyek bizonyítják, hogy a szolgáltatások nyújtásának folyamata és annak ellenőrzése biztosítja a szolgáltatásoknak az akadálymentességi követelményeknek való megfelelőségét.

¹⁶⁴ Akadálymentességi Törvény 6. § (2)–(3) bekezdés, Piacfelügyeleti Törvény 14/B. § (8) bekezdés.

¹⁶⁵ Akadálymentességi Törvény 6. § (1) bekezdés.

3.4.3. A termékek értékláncának szereplőire vonatkozó kötelezettségek

A kötelezettségek érvényesítésének „teljes lefedettsége” érdekében a kötelezettségek vonatkozásában néhány kiterjesztő szabályt is figyelembe kell venni. Fentebb (a 3.2.1. pontban) már utaltunk rá, hogy az akadálymentességi követelmények vonatkozásában az importőrt vagy forgalmazót is gyártónak kell tekinteni, és így rá is a gyártóra irányadó kötelezettségek vonatkoznak, ha a saját neve vagy védjegye alatt hoz forgalomba egy terméket, illetve olyan módon módosít egy már forgalomba hozott terméket, hogy az befolyásolhatja a termék akadálymentességi követelményeknek való megfelelését. Ide illeszkedik a Piacfelügyeleti Törvény azon rendelkezése is, amely szerint a piacfelügyeleti hatóságok számára a termékek akadálymentessége szempontjából releváns gazdasági szereplőknek kérésre azonosítaniuk kell minden szállítójukat, valamint minden olyan gazdasági szereplőt, amely részére ők szállítottak be terméket, és a releváns gazdasági tranzakciót követően öt évig képesnek kell lenniük ezen információk bemutatására.

A termékek értékláncában résztvevő szereplőkre vonatkozó kötelezettségek rendszerét a 11. táblázat foglalja össze, az alábbiakban a Piacfelügyeleti Törvény 2025. június 28. napjától hatályba lépő 1. mellékletében a gyártóra vonatkozó részletes megfelelőségértékelési szempontrendszert mutatjuk be. A belső gyártásellenőrzés az a megfelelőségértékelési eljárás, amellyel a gyártó eleget tesz a műszaki dokumentációra, gyártásra, CE-jelölésre¹⁶⁶ és EU-megfelelőségi nyilatkozatra vonatkozóan megállapított kötelezettségeknek, és saját kizárólagos felelőssége mellett nyilatkozik arról, hogy az érintett termékek megfelelnek az alábbi követelményeknek:

- Műszaki dokumentáció: a gyártónak ki kell dolgoznia a műszaki dokumentációt. A műszaki dokumentációnak lehetővé kell tennie annak ellenőrzését, hogy
 - a termék megfelel-e az Akadálymentességi Törvény követelményeinek, és
 - amennyiben a gyártó a termék vagy szolgáltatás jelentős módosulását eredményező vagy a gazdasági szereplőkre háruló aránytalan terhet jelentő intézkedésekre irányuló kivételszabályt¹⁶⁷ alkalmazta, akkor ezek feltételeinek megfelelő bizonyítását.
- A műszaki dokumentációban csak az alkalmazandó követelményeket kell meghatározni, és – az értékelés szempontjából szükséges mértékben – ismertetni kell a termék tervét, gyártását és működését. A műszaki dokumentációnak – értelemszerűen – legalább a következőket kell tartalmaznia:
 - a termék általános leírását;
 - a részben vagy egészben alkalmazott olyan harmonizált szabványok és műszaki előírások felsorolását, amelyek hivatkozásait az Európai Unió Hivatalos Lapjában közzétették, illetve azokban az esetekben, amikor ezeket a harmonizált szabványokat vagy műszaki előírásokat nem alkalmazzák, azon megoldások leírását, amelyeket az akadálymentességi követelmények teljesítése érdekében alkalmaztak.¹⁶⁸

¹⁶⁶ A CE-jelölést az EU egységes belső piacon forgalmazott termékeken alkalmazzák, és azt jelenti, hogy az adott termék megfelel az adott termékre vonatkozó uniós elvárásoknak, így különösen a termékbiztonsági rendelkezéseknek.

¹⁶⁷ Akadálymentességi Törvény 5. §, alább lásd a 3.7.2. pontot.

¹⁶⁸ Részlegesen alkalmazott harmonizált szabványok vagy műszaki előírások esetében a műszaki dokumentációban fel kell tüntetni, hogy mely részeket alkalmazták.

- Gyártás: a gyártónak minden szükséges intézkedést meg kell hoznia annak érdekében, hogy mind maga a gyártási folyamat, mind pedig annak ellenőrzése biztosítsa, hogy a termékek megfeleljenek a műszaki dokumentációnak és az Akadálymentességi Törvény szerinti akadálymentességi követelményeknek.
- A CE-jelölés¹⁶⁹ és az EU-megfelelőségi nyilatkozat:¹⁷⁰ a gyártónak fel kell tüntetnie a CE-jelölést minden olyan terméken, amely eleget tesz az alkalmazandó akadálymentességi követelményeknek. A gyártónak a termék mindegyik modelljére vonatkozóan írásos EU-megfelelőségi nyilatkozatot kell készítenie, amelyben azonosítja azt a terméket, amelyre vonatkozóan azt elkészítették, majd az EU-megfelelőségi nyilatkozat egy példányát az érintett hatóság kérelmére hozzáférhetővé teszi. (E téren a gyártó kötelezettségeit a gyártó nevében és felelősségére a gyártó meghatalmazott képviselője is elláthatja, amennyiben ez szerepel a megbízásban.)

¹⁶⁹ A Piacfelügyeleti Törvény 6/A. §-ának (5)–(8) bekezdései szerint a CE-jelölésre a 765/2008/EK Rendelet 30. cikkében meghatározott általános elvek vonatkoznak. A CE-jelölést a terméken vagy annak adattábláján jól látható, olvasható és letörölhetetlen módon kell feltüntetni, ha a termék jellege miatt ez nem lehetséges vagy nem indokolt, a jelölést a csomagoláson és a kísérő dokumentumokban kell elhelyezni. A CE-jelölést a termék forgalomba hozatala előtt kell elhelyezni. A piacfelügyeleti hatóság a meglévő mechanizmusokra támaszkodik a CE-jelölést szabályozó rendszer megfelelő alkalmazása céljából, és a jelölés nem megfelelő használata esetén meghozza a szükséges intézkedéseket.

¹⁷⁰ A Piacfelügyeleti Törvény 6/A. §-ának (1)–(4) bekezdései szerint az EU-megfelelőségi nyilatkozat kiállításával a gyártó felelősséget vállal a terméknek az Akadálymentességi Törvény szerinti követelményeknek való megfeleléséért, ebben kinyilvánítja, hogy az alkalmazandó akadálymentességi követelmények teljesítését bizonyították, és az Akadálymentességi Törvény 5. §-ának kivételes alkalmazása esetén az EU-megfelelőségi nyilatkozatban meg kell jelölni, hogy mely akadálymentességi követelményekre vonatkozik az adott kivétel. Az EU-megfelelőségi nyilatkozatnak a termékek forgalomba hozatalának közös keretrendszeréről, valamint a 93/465/EGK tanácsi határozat hatályon kívül helyezéséről szóló, 2008. július 9-i 768/2008/EK európai parlamenti és tanácsi határozat III. mellékletében foglalt minta struktúráját kell követnie. Tartalmaznia kell az 1. mellékletében meghatározott elemeket, és azt folyamatosan aktualizálni kell. A műszaki dokumentációra vonatkozó követelmények nem róhatnak indokolatlan terhet a mikrovállalkozásokra és a kis- és középvállalkozásokra. A dokumentációt le kell fordítani az azon tagállam által megkívánt nyelvre vagy nyelvekre, amelyben a terméket forgalomba hozzák vagy forgalmazzák. Ha a termék több olyan uniós jogi aktus hatálya alá tartozik, amely EU-megfelelőségi nyilatkozatot ír elő, egyetlen EU-megfelelőségi nyilatkozatot kell kiállítani az összes ilyen uniós jogi aktus tekintetében. Ennek a nyilatkozatnak tartalmaznia kell az érintett jogi aktusok azonosítását, ideértve a kihirdetésükre vonatkozó hivatkozásokat is.

Gyártó és gyártónak tekintendő piaci szereplő (→ meghatalmazott képviselő)	Importőr	Forgalmazó
Elsődleges kötelezettségek		
GYÁRTÁSRA VONATKOZÓ KÖTELEZETTSÉG: termékeik forgalomba hozatalakor a gyártóknak biztosítaniuk kell, hogy a termékek tervezése és gyártása az Akadálymentességi Törvény szerint alkalmazandó akadálymentességi követelményeknek megfelelően történt. MEGFELELŐSÉGÉRTÉKELÉSI, DOKUMENTÁCIÓS ÉS JELÖLÉSI KÖTELEZETTSÉG: A gyártóknak a Piacfelügyeleti Törvény 1. mellékletében foglaltaknak megfelelően – el kell készíteniük a műszaki dokumentációt, és – el kell végezniük vagy el kell végeztetniük a Piacfelügyeleti Törvény 1. melléklete szerinti megfelelőségértékelési eljárást. Ha az említett eljárás keretében igazolták, hogy a termék megfelel az alkalmazandó akadálymentességi követelményeknek, a gyártóknak el kell készíteniük az EU-megfelelőségi nyilatkozatot, és el kell helyezniük a CE-jelölést.	Az importőr kizárólag megfelelő termékeket hozhat forgalomba. ELLENŐRZÉSI KÖTELEZETTSÉG: A termék forgalomba hozatala előtt meg kell győződniük arról, hogy a gyártó – elvégezte az 1. mellékletben meghatározott megfelelőségértékelési eljárást, – elkészítette az 1. mellékletben előírt műszaki dokumentációt, a terméken fel van tüntetve a CE-jelölés, és hogy mellékeltek hozzá az előírt dokumentációt. – feltüntette a terméken az azonosításhoz szükséges jelölést, illetve a nevét, bejegyzett kereskedelmi nevét és a címet, amelyen kapcsolatba lehet lépni vele.	A termék forgalmazásakor a forgalmazóknak kellő gondossággal kell eljárniuk az Akadálymentességi Törvény szerinti követelményekkel kapcsolatban. ELLENŐRZÉSI KÖTELEZETTSÉG: A termék forgalmazása előtt a forgalmazóknak ellenőrizniük kell, hogy – a terméken elhelyezték-e a CE-jelölést, – mellékeltek-e hozzá az előírt dokumentációt, a használati utasítást és a biztonsági tájékoztatót magyar nyelven a fogyasztók és más végfelhasználók részére, valamint hogy – a gyártók és az importőrök feltüntették-e a terméken az azonosításhoz szükséges jelölést, illetve a nevét, bejegyzett kereskedelmi nevét és a címet, amelyen kapcsolatba lehet lépni velük.
DOKUMENTUMMEGŐRZÉSI KÖTELEZETTSÉG: A termék forgalomba hozatalát követően öt évig meg kell őrizniük a műszaki dokumentációt és az EU-megfelelőségi nyilatkozatot.	DOKUMENTUMMEGŐRZÉSI KÖTELEZETTSÉG: A piacfelügyeleti hatóságok részére öt évig rendelkezésre kell tartaniuk az EU-megfelelőségi nyilatkozat egy példányát, és biztosítaniuk kell, hogy a műszaki dokumentációt kérésre az említett hatóságok rendelkezésére lehessen bocsátani.	

Gyártó és gyártónak tekintendő piaci szereplő (→ meghatalmazott képviselő)	Importőr	Forgalmazó
Részletes kötelezettségek		
Gondoskodniuk kell olyan eljárások alkalmazásáról, amelyek biztosítják a sorozatgyártás az Akadálymentességi Törvénynek való megfelelésének fenntartását. Megfelelően figyelembe kell venniük a termék tervezésének és jellemzőinek változásait, valamint azon harmonizált szabványok vagy műszaki előírások változásait, amelyek alapján a termék megfeleléségét megállapították.	Biztosítaniuk kell, hogy mindaddig, amíg a termékért felelnek, a raktározás és szállítás körülményei ne veszélyeztessék a termék megfelelését az alkalmazandó akadálymentességi követelményeknek.	
A termékeken az azonosításukat lehetővé tevő típus-, tétel- vagy sorozatszámot vagy más ilyen elemet szükséges elhelyezni. Ha a termék mérete vagy jellege nem teszi ezt lehetővé, a szükséges információt a termék csomagolásán vagy a termék kísérő dokumentációján kell elhelyezni.		
Fel kell tüntetni a terméken, vagy ha ez nem lehetséges, a termék csomagolásán vagy a termék kísérő dokumentációján a nevüket, bejegyzett kereskedelmi nevüket vagy bejegyzett védjegyüket és azt a címüket, amelyen kapcsolatba lehet lépni velük. A megadott címnek a gyártó egyetlen kapcsolattartási címét kell jeleznie. Az elérhetőségi adatokat a végfelhasználók és a piacfelügyeleti hatóságok számára könnyen érthető nyelven kell megadni.	A terméken, vagy ha ez nem lehetséges, a termék csomagolásán vagy a termék kísérő dokumentációján fel kell tüntetniük a nevüket, a bejegyzett kereskedelmi nevüket vagy a bejegyzett védjegyüket és azt a címüket, amelyen kapcsolatba lehet velük lépni. Az elérhetőségi adatokat a végfelhasználók és a piacfelügyeleti hatóságok számára könnyen érthető nyelven kell megadni.	

Gyártó és gyártónak tekintendő piaci szereplő (→ meghatalmazott képviselő)	Importőr	Forgalmazó
Gondoskodniuk kell arról, hogy a termékhez használati utasítást és biztonsági tájékoztatót mellékeljenek a fogyasztók és egyéb végfelhasználók részére magyar nyelven. Az ilyen használati utasításnak és tájékoztatónak, illetve bármilyen címkézésnek egyértelműnek, érthetőnek és világosnak kell lennie.	Gondoskodniuk kell arról, hogy a termékhez használati utasítást és biztonsági tájékoztatót mellékeljenek a fogyasztók és más végfelhasználók részére magyar nyelven, az e törvényben meghatározottaknak megfelelően.	
	Ha úgy ítéli meg, illetve okkal feltételezi, hogy valamely termék nem felel meg az Akadálymentességi Törvény szerint alkalmazandó akadálymentességi követelményeknek, addig nem hozhatja forgalomba a terméket, amíg nem biztosították annak megfelelőségét.	
	Ha a termék nem felel meg az alkalmazandó akadálymentességi követelményeknek, az importőrnek erről tájékoztatnia kell mind a gyártót, mind pedig a piacfelügyeleti hatóságokat.	Ha a termék nem felel meg az alkalmazandó akadálymentességi követelményeknek, a forgalmazónak erről tájékoztatnia kell a gyártót vagy az importőrt, valamint a piacfelügyeleti hatóságokat.
A piacfelügyeleti hatóság (gyártó és forgalmazó) vagy valamely illetékes nemzeti hatóság (importőr) indokolt kérelmére meg kell adnia e hatóság részére a termék megfelelőségének igazolásához szükséges összes információt és dokumentációt, mégpedig egy, a hatóság számára könnyen érthető nyelven. Együttműködnek a hatósággal minden annak érdekében hozott intézkedés tekintetében, hogy megszűnjön az általuk forgalomba hozott termékek meg nem felelése az alkalmazandó akadálymentességi követelményeknek és különösen annak, amely révén biztosítható, hogy a termékek újra megfeleljenek az alkalmazandó akadálymentességi követelményeknek.		

11. táblázat: Összehasonlító táblázat: az érintett gazdasági szereplők kötelezettségei a termékek akadálymentességi követelményeinek teljesülésével kapcsolatban a Piacfelügyeleti Törvény. 14/B–14/E.§-ai alapján

3.5. Az akadálymentesség mint holisztikus elv: közbeszerzés és ágazati példák

A rendszerszintű összefüggések megértéséhez és az átfogó eredmények eléréséhez szükséges holisztikus akadálymentességi szemléletet ágazattól függetlenül közvetítik a közbeszerzések műszaki leírásainak követelményei.¹⁷¹ A közbeszerzési műszaki leírást valamennyi felhasználó, és ezen belül, ha a közbeszerzés tárgyára nézve értelmezhető, a fogyatékos emberek számára a szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférés szempontjának figyelembevételével kell meghatározni. Minden olyan beszerzési tárgy esetében, amelyet természetes személyek használnak (akár a nyilvános felhasználás során, akár az ajánlatkérő szerv alkalmazottaiként), az indokolt esetektől eltekintve a műszaki leírást úgy kell meghatározni, hogy az figyelembe vegye a fogyatékos személyek számára való hozzáférhetőség és a valamennyi felhasználó számára alkalmas kialakítás, illetve a Fogyatékosságügyi ENSZ Egyezmény második cikke szerinti egyetemes tervezés elveinek szempontjait. Amennyiben pedig uniós jogalkotási aktusban kötelező hozzáférhetőségi követelményeket fogadnak el, a műszaki leírást – ha a fogyatékos személyek számára való hozzáférhetőség vagy a valamennyi felhasználó számára alkalmas kialakítás szempontjait érinti – e jogalkotási aktusra való hivatkozással kell megállapítani. Az általános elvárásokon túlmenően sajátos szabály, hogy olyan beszerzési tárgy esetében, amely az Akadálymentességi Törvény hatálya alá tartozik, a műszaki leírást az ott meghatározott akadálymentességi követelmények betartásával kell meghatározni.

Az Akadálymentességi Törvény hatálya alá tartozó szolgáltatásoknál és termékeknél, mint arra már korábban a 3.1.2. pontban is rámutattunk, az akadálymentességi elvárások komplexitását eleve növeli, hogy ezeknél dominánsan érzékelhető az egyes gazdasági ágazatokkal fennálló kapcsolódás, és ezáltal az is az akadálymentességi szabályok érvényre jutásának fontos összetevője lesz, mennyiben sikerül azokat az ágazatspecifikus technológiai és szabályozási környezetbe beilleszteni. Mint tudjuk, az ördög a részletekben van, az akadálymentesség horizontális elvárásait az egyes felhasználási területek, ágazatok sajátos szabályrendszereivel összeillesztve érdekes kaleidoszkóp alakulhat ki. E fejezet két példán keresztül mutat be egy ilyen szabálymozaikot: egyrészt az elektronikus hírközlés területére vonatkozó szabályrendszert, másrészt a pénzügyi ágazati szabályrendszert.

Az elektronikus hírközlési területre vonatkozó választást közvetlenül indokolja, hogy az Akadálymentességi Irányelvet átültető szabályozási csomag számos új és módosító szabályt ültetett be az ágazati szabályrendszerbe. A pénzügyi szolgáltatások területének kiválasztását pedig azon túlmenően, hogy minden digitális gazdasági tranzakciónak szerves része a fizetési művelet, az is indokolja, hogy hazánkban e téren korán megjelent egy részletes ágazatspecifikus szabályrendszer, és az Európai Akadálymentességi Irányelv minimumharmonizációs jellegére tekintettel e szabályok további fenntartása és fejlődése várható.

¹⁷¹ 2025. június 28-tól a közbeszerzési eljárásokban az alkalmasság és a kizáró okok igazolásának, valamint a közbeszerzési műszaki leírás meghatározásának módjáról szóló 321/2015. (X. 30.) Korm. rendelet 47. §-a egy új (4) bekezdéssel egészül ki.

3.5.1. Elektronikus hírközlés

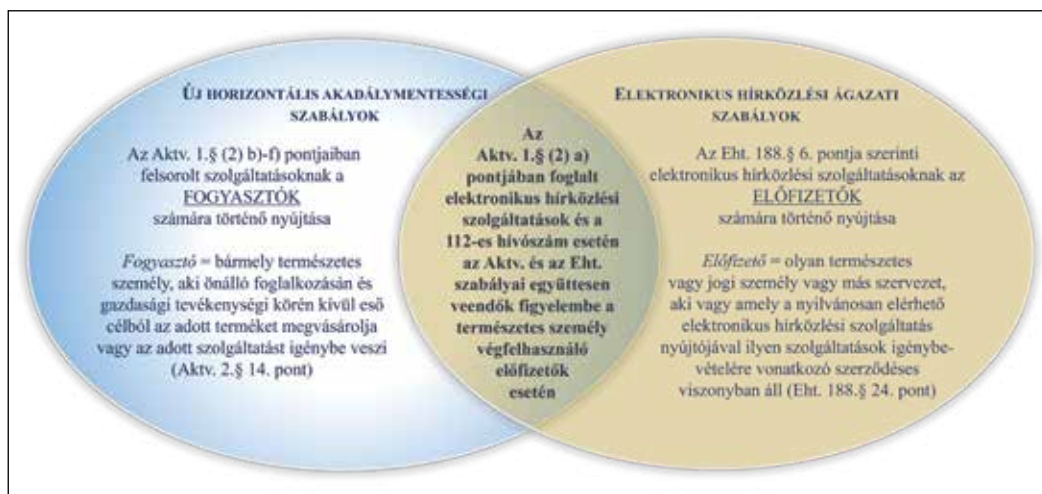
Az 1.6.1. pontban utaltunk az elektronikus hírközlés és a konnektivitás jelentőségére, hiszen a digitális piacokra történő belépéshez nélkülözhetetlen, hogy az odavezető út és kapu, azaz az elektronikus hírközlési szolgáltatások nyitva álljanak a bármilyen okra visszavezethetően akadálymentes hozzáférést igénylő e-fogyasztók előtt, akik ebben a relációban egyszersmind előfizetőnek is minősülnek. Az előzetes vizsgálatok alapján arra lehetett következtetni, hogy az elektronikus hírközlési ágazatban hozott tagállami akadálymentesítési intézkedések eltérőek és nem harmonizáltak a teljes belső piacon. Az egységesített akadálymentességi elvárásoktól ezért a jogalkotó azt várja az ágazatban, hogy a több tagállamban működő gazdasági szereplők méretgazdaságossági megtakarításokra tesznek majd szert, és könnyebbé válik a fogyasztóknak személyes tényleges hozzáférése a termékekhez és a szolgáltatásokhoz mind a saját tagállamukban, mind a tagállamok közötti utazásaik során. Az elektronikus hírközlési szolgáltatások, köztük a segélyhívások akadálymentessége érdekében a szolgáltatóknak a hanghívások mellett valós idejű szöveggküldést, valamint videókapcsolat biztosítása esetén teljes körű beszélgetési szolgáltatást is biztosítaniuk kell, és gondoskodniuk kell mindezen említett kommunikációs eszközök szinkronizálásáról.¹⁷² A magyar elektronikus hírközlés területén kiemelendő, hogy a Hírközlési Érdekegyeztető Tanács 2022. január 12. napján az elektronikus hírközlési szolgáltatások, az ügyintézés és a kommunikáció fogyasztóknak végfelhasználók számára történő akadálymentesítésére vonatkozóan elfogadott egy ajánlást, amely az önszabályozásban rejlő lehetőségek kihasználásával eljuttatta az ágazati szereplők számára az akadálymentességi szabályozás lényegét, és amelynek nyomán a piac legjelentősebb szereplői megkezdték a felkészülést.¹⁷³

A 3.1.2. pontban tárgyaltuk, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltatások túlnyomó többsége, így különösen az internetszolgáltatás és a személyközi hangszolgáltatások az Akadálymentességi Törvény hatálya alá tartoznak,¹⁷⁴ majd a 3.3. pontban az akadálymentességi követelményrendszer kontextusában is elhelyeztük az elektronikus hírközlésre vonatkozó elvárásokat.

¹⁷² Európai Akadálymentességi Irányelv (28) preambulumbekzdés.

¹⁷³ hirkozlesitanacs.hu/wp-content/uploads/2023/11/Akadalymentesites_HET_Ajanlas.pdf

¹⁷⁴ Az Európai Elektronikus Hírközlési Kódex (14) preambulumbekzdése tételesen rögzíti, hogy a hangszolgáltatások a kifejezetten a fogyatékkal élő végfelhasználók részére szánt, szöveges vagy teljes körű beszélgetési szolgáltatásokat nyújtó kommunikációs eszközöket is magukban foglalják.



9. ábra: Az akadálymentesítésben érintett szolgáltatások érintett igénybe vevői köre

Az elektronikus hírközlést érintő akadálymentességi szabályrendszer azonban jóval túlnyúlik az Akadálymentességi Törvény szabályain, így az egyenlő esélyű hozzáférés hírközlési és pénzügyi feltételei között szerepelnek a minimálisan mindenki számára bárhol hozzáférhető egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatások. Az egyetemes szolgáltatás körébe tartozik a helyhez kötött hozzáféréseken keresztül megfelelő, Magyarország egész területén megfizethető áron minden fogyasztó részére rendelkezésre álló szélessávú internet-hozzáférési szolgáltatás, illetve hangszolgáltatás nyújtása (ideértve az e szolgáltatások alapját képező csatlakozást is), a fogyasztó erre irányuló észszerű igénye alapján.

- A megfelelő szélessávú internet-hozzáférési szolgáltatás sávszélességének elégségesnek kell lennie ahhoz, hogy az előfizető
- intézni tudja elektronikus levelezését;
- használni tudjon bármilyen keresőmotort vagy bármilyen olyan internetes eszközt, amely képzési, oktatási, szakmai hálózatépítési, álláskeresési célt szolgál;
- hozzáférjen az internetes újságokhoz és hírportálokhoz;
- intézni tudja e-kereskedelmi ügyeit és elérje az internetes banki szolgáltatásokat;
- kezelni tudja az elektronikus ügyintézési és elektronikus kormányzati szolgáltatásokat;
- elérhető legyen számára a közösségi média, az azonnali üzenetküldés, és
- le tudja bonyolítani a szokványos minőségű hívásokat és videóhívásokat.¹⁷⁵

Az egyetemes szolgáltatók arra is kötelesek, hogy a számukra a szabályozó hatóság elnökének rendeletében meghatározott körben a fogyatékkal élő fogyasztók részére a kapcsolódó végberendezések, továbbá az akadálymentes hozzáférést elősegítő berendezések és szolgáltatások is elérhetők és megfizethetők legyenek.¹⁷⁶

¹⁷⁵ Elektronikus Hírközlési Törvény 117. § (1)–(2) bekezdések, azzal, hogy az egyetemes szolgáltatás tartalmát, árát és elérhetőségét az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 19/2020. (XII. 18.) NMHH rendelet határozza meg.

¹⁷⁶ Elektronikus hírközlési Törvény 117. § (6) bekezdés.

- Az egyetemes szolgáltatásokon túlmenően az Elektronikus Hírközlési Törvény már az Akadálymentességi Törvény hatályba lépését megelőzően is tartalmazott a fogyatékossgal élő előfizetőket érintő speciális akadálymentességi rendelkezéseket, így az előfizetői szerződéses jogviszonyra vonatkozóan egyrészt előírta, hogy a szolgáltató az előzetes tájékoztatást tartós adathordozón, vagy ha azon nem lehetséges, könnyen letölthető dokumentum útján, a fogyatékossgal élők számára, külön kérésük esetén, akadálymentes formátumban is köteles átadni,¹⁷⁷ továbbá az ajánlatok átláthatósága, összehasonlíthatósága érdekében az általa nyújtott szolgáltatások jellemzőiről szóló információkat köteles világos, géppel olvasható, összehasonlításra alkalmas módon közzétenni, a fogyatékossgal élő végfelhasználók számára akadálymentes formátumban is.¹⁷⁸ Ezek a szabályok 2025. június 28-i hatállyal kiegészülnek azzal, hogy az internethozzáférés-szolgáltatás és a nyilvánosan elérhető személyközi hírközlési szolgáltatás esetében az előzetes tájékoztatásnak az Akadálymentességi Törvény 1. mellékletének 3.2 pontjával összhangban tartalmaznia kell¹⁷⁹
- a fogyatékossgal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és elektronikus hírközlési szolgáltatások részleteit és az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről szóló tájékoztatást a leírt szolgáltatások működéséről;
- ha a szolgáltatások nyújtása során termékeket is felhasználnak, akkor a szolgáltatás és e termékek kapcsolatáról;
- ha a szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásához hírközlő berendezést is felhasznál, akkor a szolgáltató érdekkörébe tartozó és a végfelhasználónál telepített és üzemelő berendezés és a szolgáltatás kapcsolatáról; valamint
- az előbbieknél az akadálymentességi jellemzőiről és a támogató-segítő eszközökkel, illetve támogató funkciókkal való interoperabilitásukról.¹⁸⁰

Ha az előzetes tájékoztatásban foglaltakra is tekintettel utóbb szerződéskötésre kerül sor, akkor (ha az az adott szolgáltatás esetén releváns) az általános szerződési feltételeknek tartalmazniuk kell a fogyatékos végfelhasználó számára kínált termékek és nyújtott szolgáltatások részleteit az Akadálymentességi Törvény 1. mellékletében foglalt (jelen kötet 3.3. pontjában ismertetett) akadálymentességi követelményekre is figyelemmel, továbbá az Akadálymentességi Törvény 3. mellékletében lefektetett (és a 3.4. pontban bemutatott) megfelelésértékelési és dokumentálási elvárásoknak megfelelő aktuális információk elérhetőségét.¹⁸¹ Az újonnan bevezetett rendelkezésekre vonatkozó átmeneti szabály szerint ezeket nem kell alkalmazni a 2025. június 28-át megelőzően megkötött előfizetői szerződések tekintetében a szerződések

¹⁷⁷ Elektronikus Hírközlési Törvény 129. § (1a) bekezdés *a*) pont.

¹⁷⁸ Elektronikus Hírközlési Törvény 144. § (8) bekezdés, az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet 29. §.

¹⁷⁹ Az Akadálymentességi Törvény 1. mellékletének 3.2. pontjához lásd a jelen kötet 3.3. pontjában a részletes feltételeket és a kapcsolódó indikatív példákat.

¹⁸⁰ Elektronikus Hírközlési Módosító Rendelet 9. §. [Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet módosítása.]

¹⁸¹ Elektronikus Hírközlési Módosító Rendelet 10. §. [Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet módosítása.]

lejártának időpontjáig, de legkésőbb 2030. június 28-áig a már fennálló előfizetői jogviszonyok vonatkozásában is be kell őket vezetni.¹⁸²

Az internet-hozzáférési szolgáltatásokat és a nyilvánosan elérhető személyközi hírközlési szolgáltatásokat nyújtó szolgáltató köteles a szolgáltatás minőségére vonatkozó információkat rendszeresen közzétenni, hogy az előfizetők – beleértve a fogyatékos személyeket is – átfogó, összehasonlítható, megbízható, felhasználóbarát, naprakész információhoz juthassanak.

A szolgáltatásokra vonatkozó szabályok egy fontos csoportja azt biztosítja, hogy az akadálymentességi igényű fogyasztók hozzá tudjanak férni a harmonizált közérdekű szolgáltatásokhoz, és a többi végfelhasználóval egyenértékű hozzáférésük legyen a 112-es egységes európai segélyhívó számhoz. Ehhez a közösségi és a nemzeti hatóságoknak meg kell tenniük a megfelelő intézkedéseket annak biztosítása érdekében, hogy a fogyatékossgal élő végfelhasználók más tagállamban történő utazásuk során lehetőség szerint más végfelhasználókkal azonos módon férhessenek hozzá a készenléti segélyszolgálatokhoz, bármilyen előzetes regisztráció nélkül.¹⁸³ A roamingszolgáltatónak pedig egy automatikus üzenetben kell tájékoztatnia roaming esetén az ügyfelet arról, hogy a 112-es egységes európai segélyhívószám hívásával díjmentesen elérheti a segélyhívó szolgálatokat. Az említett üzenet a barangolást végző ügyfél számára egy erre a célra létrehozott, a fogyatékossgal élő személyek számára akadálymentesen hozzáférhető weboldalra mutató, ingyenes hozzáférést biztosító linket is tartalmaz, amely tájékoztatást nyújt a látogatott tagállamban a segélyhívó szolgálatok elérése céljából előírt, segélyhívási célú kommunikációt biztosító alternatív hozzáférési módokról.¹⁸⁴

Az elektronikus hírközlési ágazathoz sorolható termékek közé tartoznak az elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtásához használt, interaktív számítástechnikai kapacitással rendelkező fogyasztói végberendezések, amelyek – mint a pontban ismertetett követelményrendszerben áttekinthető – egyebek között olyan elvárásokat rögzítenek, hogy a mobiltelefonok alkalmasak legyenek valós idejű szöveges beszélgetés kezelésére, hogy nagyothalló személyek is képesek legyenek interaktív információcserére. Az Európai Bizottság által meghatározott rádióberendezés-osztályok és -kategóriák pedig csak akkor hozhatók forgalomba, forgalmazhatók vagy helyezhetők üzembe, ha teljesítik az Európai Bizottság által a fogyatékossgal élők hozzáféréseinek biztosítására és a segélyhívó szolgálatok elérésének támogatására előírt követelményeket.¹⁸⁵ Ha pedig a szolgáltató az előfizetői szolgáltatás nyújtásához a szolgáltató érdekkörébe tartozó és a végfelhasználónál telepített és üzemelő elektronikus hírközlő berendezést használ, a berendezésnek meg kell felelnie az Akadálymentességi Törvény termékekre vonatkozó rendelkezéseinek. A szolgáltató köteles lehetővé tenni a fogyatékos végfelhasználó erre irányuló kérése esetén – a jelenlévők között

¹⁸² Elektronikus Hírközlési Módosító Rendelet 11. §. [Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH-rendelet módosítása.]

¹⁸³ Ezeket az elvárásokat a magyar ágazati szabályrendszerbe a segélyhívásokat fogadó szerv hatásköréről, feladatairól, továbbá feladatai ellátásának részletes szabályairól szóló 361/2013. (X. 11.) Korm. rendelet, valamint a 2014–2020 közötti programozási időszakban a Belső Biztonsági Alapból és a Menekültügyi, Migrációs és Integrációs Alapból származó támogatások felhasználásáról szóló 135/2015. (VI. 2.) Korm. rendelet módosításáról szóló 252/2022. (VII. 13.) Korm. rendelet 1–3. §-ai ültetik át.

¹⁸⁴ Az Unión belüli nyilvános mobilhírközlő hálózatok közötti barangolásról (roaming) szóló az Európai Parlament és Tanács (EU) 2022/612 Rendelet 15. cikke.

¹⁸⁵ Elektronikus Hírközlési Módosító Rendelet 6. §. (A rádióberendezésekről szóló 2/2017. (I. 17.) NMHH rendelet módosítása.)

történő – szerződéskötéskor az elektronikus hírközlő berendezés kipróbálását, így különösen a berendezés támogató-segítő technológiákkal való kompatibilitásának kipróbálását, támogató-segítő funkcióinak megismerését.¹⁸⁶

3.5.2. Pénzügyi szolgáltatások

Már többször, így az elektronikus hírközlési ágazat szabályainak tárgyalása során is felmerült a digitális és a fizikai dimenzió összekapcsolódásának jelentősége az akadálymentesség megvalósítása kapcsán. A pénzügyi szolgáltatások szektorális szabályai is az általános, minden felhasználói felületre vonatkozó követelményeken túl további elvárásokat támasztanak annak érdekében, hogy ne csak az online felhasználói felületek, de a fizikai hozzáférést biztosító eszközök (például ATM-ek, kártyaleolvasók) és az ezeken keresztül nyújtott konkrét termékek vagy szolgáltatások is megfeleljenek az egyenlő esélyű hozzáférés követelményének.

A pénzügyi szektorra, amelyben esetenként a bonyolult termékek értékelésénél a fogyasztói kompetenciák széles körének gyakorlása szükséges, illetve a fogyasztó és a szolgáltató közötti bizalom kiemelt fontossággal bír, különösen igaz, hogy bármilyen akadálymentesítési hiányosság eredményeként nem megfelelően hozzáférhető vagy netán épp teljesen hozzáférhetetlen funkció közvetlen és súlyos fogyasztóvédelmi kockázatot jelent.¹⁸⁷ Nem csoda, hogy a pénzügyi szektor digitalizálódásával azonos ütemben a pénzügyi szolgáltatásokat igénybe vevő fogyasztók egyenlő esélyű hozzáférés iránti igénye is megfogalmazódott. Ez az igény főként a pénzügyi szolgáltató irányából érkező tájékoztatások és különösen a megalapozott fogyasztói döntés meghozatalához elengedhetetlenül szükséges információ megszerzésének körében tetten érhető.¹⁸⁸ (E körben megjegyezzük, hogy mivel a pénzügyi értelemben vett átlagfogyasztó fogalma¹⁸⁹ nem szükségképpen fedi le az akadálymentességi igényű pénzügyi fogyasztókat,¹⁹⁰ jelen fejezetben e fogalom használatától eltekintünk, és a korábbiakhoz hasonlóan fogyasztó alatt mindazon személyeket fogjuk érteni, akik a foglalkozásuk, önálló üzleti tevékenységük körén kívül eljárva vesznek igénybe pénzügyi szolgáltatásokat, függetlenül attól, hogy a fogyasztói tudatosság mely szintjén állnak.) Ha belegondolunk, kevés helyen találkozhatunk fogyasztóként olyan bonyolult szolgáltatáscsomagokkal és olyan prompt, azonnali döntést indokoló helyzetekkel, mint például egy-egy befektetési vagy hitelfelvételi kérdést érintő dilemma esetében, ahol ha hiányos vagy félreérthető félinformáció alapján döntünk, azzal komoly veszélybe sodorhatjuk akár saját vagy családunk teljes vagyonát is.¹⁹¹

A pénzügyi szektor vonatkozásában két normát szükséges ismertetni: időrendben haladva elsőként a Pénzügyi Akadálymentességi Rendelet emelte jogszabályi szintre a pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférés kérdését. E rendelet olyan alapvetéseket ho-

¹⁸⁶ Elektronikus Hírközlési Módosító Rendelet 2. §. [Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet módosítása.]

¹⁸⁷ VERES Zoltán (2019): 34–50, 160–162.

¹⁸⁸ VELEGI (2024): 11–27.

¹⁸⁹ HAJMÁSI (2017): 26., valamint SIK-SIMON (2016): 8–31.

¹⁹⁰ ESKYTÉ (2019): 521–543.

¹⁹¹ LORCA et al. (2016): 351., valamint VELEGI (2021): 40.

nosított meg a szektorban a fogyatékossgal élő ügyfél és az egyenlő esélyű hozzáférés fogalmán túl, mint a tájékoztatás akadálymentességéhez való jog és a fogyatékossgal vagy – mai szóval – az akadálymentességi igénnyel összefüggésben tárolt érzékeny adatok kezelésének módja.

Ezt követte az ágazati szabályok sorában az MNB 2017-ben kibocsátott ajánlása, amely amellet, hogy tartalmazta a korábban még a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete által ajánlási szinten megfogalmazott elvárásokat, azokat kibővítette a Pénzügyi Akadálymentességi Rendelet szabályaival és mindazon további szempontokkal, amelyeket a fogyatékossgal élő személyek érdekképviselői szervezeteivel folytatott konzultációk során begyűjtött. Ez a soft-law norma annyiból mindenképpen speciális, hogy a benne foglalt elvárások pozitív következménye a fogyasztói visszajelzések alapján mérhető, az elvárások nemteljesítésének azonban csak akkor van negatív jogkövetkezménye, ha azt az MNB az esedékes felügyeleti eljárásban vagy egy ügyfélpanasz nyomán vizsgálja.¹⁹² Az elvileg háromévente felülvizsgálandó MNB Ajánlást 2020-ban és 2023-ban is felül kellett volna vizsgálni, ám ez a fogyatékossgal élő személyek érdekképviselői szervezeteinek több jelzése ellenére elmaradt. A jegybank döntése nyomán jelen kötet kéziratának lezárásakor zajlik a 2017-es szöveg felülvizsgálata és az Akadálymentességi Törvény rendelkezéseivel már összhangba hozott, átdolgozott ajánlastervezetnek a bevont érdekképviselői szervezetekkel történő egyeztetése. Az MNB jelenleg ismert álláspontja szerint a felülvizsgált ajánlás szövegét az Akadálymentességi Törvénnyel egyidőben, tehát 2025. június 28-án kívánja hatályba léptetni.

Az Országos Fogyatékossgügyi Program 2015–2025-ös stratégiai elvárásaival¹⁹³ összhangban álló ajánlás szerkezete áttekinthető formában és a laikusok számára is érthető nyelvezettel fogalmazza meg az MNB elvárásait, ám az alapelveken túl mindössze két ponton hivatkozik konkrét műszaki elvárásokat leíró anyagokra: az egyik a 2025. január elsejével hatályát veszítő OTÉK-rendelet,¹⁹⁴ amely a fizikai akadálymentesítés körében elvártakat volt hivatott tisztázni, a másik pedig a 2012-ben kiadott és azóta már két verziófrissítést megélt WCAG 2.0 útmutató, amely a webes környezet akadálymentesítése körében fennálló elvárások teljesítésében nyújtott volna segítséget. Jóllehet az MNB Ajánlásnak nincsen kötelező ereje, az MNB az ennek való megfelelést kizárólag felügyeleti és monitoringtevékenységei körében vizsgálhatja,¹⁹⁵ a pénzügyi szervezeteknek jogukban áll az MNB Ajánlásban foglalt kívánalmakat saját belső szabályzatukba belefoglalni.¹⁹⁶

Az MNB Ajánlás a részletszabályok alapjául szolgáló fogalmak és az alapelvek meghatározása során az MNB a Fogyatékossggal Élő Személyek Jogairól Szóló Törvény, a Fogyatékossgügyi ENSZ Egyezmény, az Esélyegyenlőségi Törvény, az Európai Alapjogi Charta, valamint az MNB Ajánlás kiadásakor hatályos fogyasztóvédelmi ajánlásának szövegét használta inspiráció gyanánt.¹⁹⁷ Az itt tárgyalt szabályozás úttörő jellegét mutatja, hogy az Európai Akadálymentességi Irányelv 2019-es megjelenéséig a hazai szabályozási joganyagban tu-

¹⁹² VELEGI (2024): 25.

¹⁹³ Az Országos Fogyatékossgügyi Programról (2015–2025.) szóló 15/2015. (IV. 7.) OGY határozat.

¹⁹⁴ Az országos településképi és építészeti követelményekről szóló 253/1997. (XII. 20.) Korm. rendelet, melyet 2025. január 1-jétől felváltott a településrendezési és építési követelmények alapszabályzatáról szóló 280/2024. (IX. 30.) Korm. rendelet, amelynek TÉKA a rövidítése.

¹⁹⁵ MNB Ajánlás 33. §.

¹⁹⁶ MNB Ajánlás 34. §.

¹⁹⁷ VELEGI (2024): 13.

lajdonképpen az MNB Ajánlás és a Pénzügyi Akadálymentességi Rendelet biztosította kimondottan és tételesen az akadálymentességi feltételek érvényesülését és garantálta a fogyatékosággal élő emberek egyenlő esélyű hozzáférését. Egyfajta jó példával is szolgált, hiszen ha bármely más szolgáltató a korábbiakban akadálymentesítésben gondolkodott, e két joganyagból tudott egy olyan rendszerszintű megközelítést meríteni, amely a tételes elvárásokon túl közvetítette az akadálymentes gazdasági környezetre vonatkozó átfogó szemléletet. Az MNB Ajánlás annyiban is fontos jó példaként emelhető ki, hogy a pénzügyi szervezetek belső működésére, a külső és belső elvárásoknak történő megfelelést szolgáló *compliance*-folyamataik kialakítására is iránymutatással szolgál (erről bővebben a 4.1.1. pontban szólnunk).

Mint látható, az Európai Akadálymentességi Irányelv a pénzügyi szektor számára már ismert közegbe hoz be új elemeket, amikor az általános követelményeken túl a lakossági banki szolgáltatásokra, az elektronikus kereskedelmi felületekre és a fizetési oldalakra határoz meg olyan további követelményeket, amelyeket a Magyarországon pénzügyi szolgáltatásokat nyújtó egyes intézményeknek alkalmazniuk szükséges. Egyfajta különbséget jelent, hogy amíg a banki szolgáltatások esetében csak a fogyasztóknak, a lakossági végfelhasználóknak nyújtott szolgáltatások tartoznak az Európai Akadálymentességi Irányelv hatálya alá, a fizetési oldalak és az elektronikus kereskedelmi felületek esetében nem áll fenn ez a szűkítés. Továbbá míg az Európai Akadálymentességi Irányelv alapján az azt értékesítő gazdasági szereplőknek csak akkor volna szükséges akadálymentesítési információt nyújtaniuk, ha az általuk forgalmazott termék az akadálymentességi szabályozás hatálya alá tartozik. Ezzel szemben, ha a kereskedelmi-értékesítési folyamatban a pénzügyi szervezet is részt vesz, az MNB Ajánlásra figyelemmel akkor is szükséges az akadálymentesítésre vonatkozó információkról szóló tájékoztató kiadása, ha a forgalmazott termék nem „akadálymentes”.

Ha a személyazonosítási, biztonsági és fizetési funkciók egy termék helyett valamely szolgáltatás részét képezik, akkor ezeket a funkciókat is akadálymentesen kell elérhetővé tenni, alkalmazva az érzékelhetőség, az érthetőség, a kezelhetőség és a stabilitás elveit. Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatás nyújtója által üzemeltetett felületeken használt személyazonosítási módszerek, továbbá az elektronikus aláírás, a biztonsági és a fizetési funkciók akadálymentességét azonban kivétel nélkül biztosítani kell, figyelemmel a fenti négy alapelvre, ezért van e téren is különös jelentősége annak, hogy a szolgáltatói KYC (*know-your-customer*) rendszereken túlmenően a magyar piacon remélhetőleg mind szélesebb körben terjedő digitálisállampolgárság-szolgáltatások már az *accessibility-by-design* elvén alapuljanak.

A 2025 júniusában hatályba lépő új akadálymentességi szabályok értelmében a banki és pénzügyi szolgáltatások vonatkozásában az ott meghatározott követelményrendszer célja az, hogy az akadálymentességi igénnyel élő fogyasztók – így a fogyatékos emberek is – újszerte egységesen igénybe tudják venni a webes, mobilalkalmazáson keresztül nyújtott vagy telefonon elérhető lakossági banki szolgáltatásokat, továbbá megalapozott döntéseket legyenek képesek hozni, és a többi fogyasztóval egyenértékű védelemben részesüljenek.¹⁹⁸ Kiemeljük, hogy a megértést elősegítendő a fenti területekkel összefüggő minden tájékoztatásnak olyan nyelvezettel és megfogalmazásban kell szerepelnie, hogy azt egy adott nyelvet középfolkon beszélő ügyfél is megértse. Itt utalunk arra, hogy a könnyen érthető kommunikáció (KÉK) is elemi elvárás a digitális térben, hiszen jelenleg a fogyasztói tájékoztatások többsége

¹⁹⁸ Európai Akadálymentességi Irányelv (39) preambulumbekzdés.

írásban jelenik meg, és a jogi nyelvezet megértése a megfelelő jogi előismerettel nem rendelkező anyanyelvi beszélők számára is jelentős szituatív akadályként azonosítható be.

A fentiekre figyelemmel a pénzügyi szervezetektől elvárt, hogy a pénzügyi szektort érintő területeken egyszerre legyenek képesek átlátni a pénzügyi szervezet saját kötelezettségvállalásai és belső szabályzatai mellett az MNB Ajánlás, az MNB mindenkor hatályos fogyasztóvédelmi ajánlása, az irányelv és az Akadálymentességi Törvény, továbbá a Piacfelügyeleti Törvény rájuk vonatkozó elvárásait, ami nem könnyű feladat. Az alábbiakban ezért áttekintünk néhány olyan fontosabb pontot, ahol a kézirat lezárásakor hatályos MNB Ajánlás, az Európai Akadálymentességi Irányelv és a hazai akadálymentességi szabályozás együttes értelmezése problémákat vet fel.

Az MNB Ajánlás az elektronikus aláírást még nem ismeri el valós aláírási alternatívaként, ezt az álláspontot azonban 2017 óta a technológia és a joggyakorlat régen meghaladta, és ezen a ponton is hangsúlyozni kívánjuk, hogy mind az egyéb elektronikus azonosítási módszerek, mind az elektronikus aláírások megfelelően akadálymentesek legyenek. Az MNB Ajánlás 20. pontjában említi a készpénzfelvételt, amennyiben „kifejezetten fogyasztóbarát gyakorlatnak” minősíti, ha az ATM-készpénzfelvétellel azonos díjszabáson teszik lehetővé a pénztári készpénzfelvételt a fogyatékossgal élő ügyfelek számára, a bankjegykiadó automaták akadálymentesítése azonban 2025 júniusától kötelező, így azokra az Akadálymentességi Törvény által előírt követelményeket alkalmazni kell.

Az MNB Ajánlás V/3. címében az online és technológiai szolgáltatásokra vonatkozóan közölt elvárásokkal összefüggésben általában elmondható, hogy bár látszólag igen konkrét és egyértelmű elvárásokról van szó, azok mégsem teljes körűek. Ne feledjük, hogy az ajánlás 2017-ben keletkezett, és akkoriban még nem volt ennyire elterjedve sem a digitális bankolás, sem a mobilalkalmazáson keresztül történő ügyintézés, mint manapság. Összességében tehát kijelenthető, hogy e cím elvárásait a WCAG 2.2-es útmutató és a 2025-ben hatályba lépő új szabályozás szolgáltatásokra vonatkozó általános követelményeivel összhangban szükséges újraértelmezni.

3.6. Az akadálymentesség digitális és fizikai dimenziójának kapcsolódása

A pénzügyi szolgáltatásokkal összefüggő értelmezési problémák jó átvetési pontot és egyben élő példát jelentenek az akadálymentesség digitális és fizikai dimenziója kapcsolódásának bemutatására. Habár az MNB Ajánlás csak „lehetőség szerint” várja el az ügyfélszolgálati pontokon elérhetővé tett szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférést, azonban ez az elvárás magában foglalja a fizikai környezet lehetőség szerinti akadálymentessé tételét.¹⁹⁹ Ezt az Európai Akadálymentességi Irányelv mint lehetőséget írja elő, amikor úgy fogalmaz, hogy a tagállamoknak – a nemzeti feltételektől függő – döntési körébe tartozik, hogy az ezen irányelv hatálya alá tartozó szolgáltatásokat igénybe vevő ügyfelek által használt épített környezetnek meg kell-e felelnie (az Akadálymentességi Irányelv III. mellékletében foglalt) akadálymentességi követelményeknek, annak érdekében, hogy a fogyatékossgal élő személyek a lehető legnagyobb mértékben igénybe tudják venni azokat.²⁰⁰ Álláspontunk

¹⁹⁹ MNB Ajánlás 3. pont.

²⁰⁰ Az Európai Akadálymentességi Irányelv 4. cikkének (4) pontja.

szerint ez a rendelkezés nincs teljesen összhangban az egyenlő esélyű hozzáférésnek a Fogyatékosügyi ENSZ Egyezmény 9. cikkében meghatározott fogalmával, amelyből közvetlenül és egyértelműen levezethető, hogy egy szolgáltatásnak mind a fizikai, mind a digitális környezetben ugyanazzal az eséllyel kell egy akadálymentességi igényű ügyfél számára hozzáférhetőnek lennie, mint egy nem akadálymentességi igényű személynek.

Az Akadálymentességi Törvény a szolgáltatás nyújtásához kapcsolódó, a szolgáltatásokat igénybe vevők által használt épített környezetre vonatkozó akadálymentességi követelmények vonatkozásában behívja az országos településrendezési és építési követelményekről szóló kormányrendelet szabályait, így mind a pénzügyi szektorra, mind minden más szolgáltatásra az épített környezet akadálymentességi feltételei is vonatkoznak.²⁰¹

Az akadálymentesség fizikai dimenzióját azonban nem csupán az épített környezet jelenti, hanem mindazon berendezések (például sorszám-automaták, ügyfélfívó rendszerek) akadálymentessége és a támogató-segítő, asszisztív eszközök (például indukciós hurok, aláírókeret stb.) megléte, amelyek a szolgáltatásokkal összefüggő tájékoztatásadásnak, illetve az érintettek részéről az érvényes jognyilatkozatok megtételének a feltétele. Ebben a tekintetben utalunk a Fogyatékos Személyek Jogairól Szóló Törvény azon rendelkezésére, amely azt határozza meg, hogy egy épület akkor tekinthető egyenlő eséllyel hozzáférhetőnek, ha a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára megközelíthető, a nyilvánosság számára nyitva álló része bejárható, vészhelyzetben biztonsággal elhagyható, valamint az épületben a tárgyak, berendezések mindenki számára rendeltetésszerűen használhatók.²⁰²

Összességében elmondható, hogy meglehetősen komplex az a jogszabályi puzzle, amelyből a szolgáltatások, különösen az elektronikus hírközléshez vagy a pénzügyi szervezetekhez hasonló szabályozott szektorok esetében a fizikai és digitális dimenziók teljes akadálymentességi lefedettsége összeáll, azonban végső soron minden egyes elem vonatkozásában megvan az irányadó követelmény.

3.7. Határidők, kivételek és alkalmazási korlátok

3.7.1. Határidők és kivételek

- 2025. június 28. napjától a gazdasági szereplők kizárólag olyan termékeket hozhatnak forgalomba és kizárólag olyan szolgáltatásokat nyújthatnak, amelyek megfelelnek az Akadálymentességi Törvényben foglalt követelményeknek.²⁰³ Nem tartoznak az Akadálymentességi Törvény hatálya alá, így annak követelményeit nem kell alkalmazni a honlapok és a mobilalkalmazások következő tartalmaira:

²⁰¹ A kézirat lezárásakor az Akadálymentességi Törvény 3. §-ának (5) pontja még ezt a hivatkozást tartalmazza, azonban hatályba lépésének időpontjában az idevonatkozó rendelkezéseket már a 2025. január 1-jétől hatályos a településrendezési és építési követelmények alapszabályzatáról szóló 280/2024. (IX. 30.) Korm. rendelet (azaz a TÉKA) tartalmazza majd.

²⁰² Fogyatékos Személyek Jogairól Szóló Törvény 4. § b) pont bb) alpont.

²⁰³ Akadálymentességi Törvény 10–11. §.

- az online térképek és térképszolgáltatásokra, abban az esetben, ha a navigációs célra szánt térképek esetében az alapvető információkat akadálymentes digitális formában bocsátják rendelkezésre;
- a harmadik felek tulajdonát képező olyan tartalmakra, amelyeket nem az érintett gazdasági szereplő finanszírozott vagy fejlesztett ki, és nem tartoznak annak ellenőrzése alá.²⁰⁴

Az Akadálymentességi Törvény hatálybalépésének időpontjáig tartó kivétel vonatkozik egyes tartalmakra, azaz annak követelményeit nem kell alkalmazni a honlapoknak és a mobilalkalmazásoknak a hatálybalépését megelőzően közzétett,

- előzetesen rögzített időalapú médiatartalmaira;
- irodai fájlformátumban közzétett tartalmaira; valamint
- nem frissülő vagy nem szerkesztett, archívnak minősülő tartalmaira.²⁰⁵

A már fennálló szolgáltatási szerződések esetében az Akadálymentességi Törvény nem érinti a hatálybalépését megelőzően megkötött, az akadálymentességi követelményeknek nem megfelelő szolgáltatási szerződéseket a lejáratuk időpontjáig, de legfeljebb 2030. június 28-áig. Ugyanez a határidő vonatkozik a szolgáltatásokhoz használt termékekre, tehát 2030. június 28-áig a szolgáltatók továbbra is nyújthatnak szolgáltatásokat olyan, az Akadálymentességi Törvény követelményeinek nem megfelelő termékek felhasználásával, amelyeket 2030. június 28-a előtt jogszerűen használtak hasonló szolgáltatások nyújtására.²⁰⁶ Ha az ügyfél a szolgáltatási szerződését 2025. június 28-a után megújítja, akkor számára már csak a szolgáltatás akadálymentes hozzáférhetőségét biztosító terméket lehet jogszerűen biztosítani. Az egyenlő bánásmód követelményét fenntartva azonban, ha egy akadálymentességi igényű ügyfél ezt kéri, biztosítani kell számára a szolgáltatás egyenlő esélyű igénybevételéhez megfelelő terméket akkor is, ha a szolgáltatási szerződését nem újítja meg.²⁰⁷

A szolgáltatók által a szolgáltatások nyújtásához az Akadálymentességi Törvény hatálybalépését megelőzően jogszerűen használt, az akadálymentességi követelményeknek még nem megfelelő önkiszolgáló terminálok továbbra is használatban maradhatnak a gazdaságilag hasznos élettartamuk végéig, de legfeljebb a használatba vételüket követő 20 évig.²⁰⁸

3.7.2. *Arányosság: az akadálymentességi követelmények alkalmazásának korlátai*

Az Akadálymentességi Törvény az arányosság érdekében több, egymással összekapcsolódó korlát, illetve kivétel alkalmazását teszi lehetővé, hogy ne rójon aránytalan terheket az érintett gazdasági szereplőkre. A szolgáltatást nyújtó mikrovállalkozásoknak²⁰⁹ így nem kell

²⁰⁴ Akadálymentességi Törvény 1. § (3) bekezdés.

²⁰⁵ Akadálymentességi Törvény 12. § (1) bekezdés.

²⁰⁶ Akadálymentességi Törvény 12. § (2) és (4) bekezdései.

²⁰⁷ Egyenlő Bánásmódról Szóló Törvény 9. §.

²⁰⁸ Akadálymentességi Törvény 12. § (3) bekezdés.

²⁰⁹ Az Akadálymentességi Törvény 2. §-ának 28. pontja szerint mikrovállalkozásnak minősülnek azok a 10 főnél kevesebb személyt foglalkoztató vállalkozások, amelyek éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legfeljebb a 2 millió eurónak megfelelő forintösszeg.

megfelelniük a szolgáltatásokra vonatkozó általános és speciális (azaz az Akadálymentességi Törvény 1. mellékletének 3. és 4. pontja szerinti) akadálymentességi követelményeknek, és mentesülnek az akadálymentességi követelményeknek való megfeleléssel kapcsolatos további kötelezettségek teljesítése alól is.

- A szolgáltatást nyújtó mikrovállalkozások tehát eleve kivételnek minősülnek, a többi gazdasági szereplő esetében pedig az arányossági korlát alábbi feltételeinek fennállta esetén az akadálymentességi követelmények olyan mértékben alkalmazandók, amennyiben az azoknak való megfelelés
- még nem okozza a termék/szolgáltatás lényegi tulajdonságainak módosulását, azaz nem tesz szükségessé a termékben vagy a szolgáltatásban olyan jelentős módosítást, amely a termék vagy szolgáltatás lényegi tulajdonságainak alapvető módosulását eredményezi, és
- nem jelent aránytalan terhet a gazdasági szereplő számára.²¹⁰

Az arányosság érvényre juttatása érdekében ugyanakkor rendelkezésre kell állniuk olyan ellenőrzési mechanizmusoknak is, amelyek alapján meg lehet vizsgálni az akadálymentességi követelmények alkalmazása alóli mentesülés megalapozottságát. Az első ilyen szűrő, hogy ha a gazdasági szereplő saját forrásain kívül más forrásból származó, az akadálymentes hozzáférés javítása céljából nyújtott finanszírozásban részesül, akkor nem hivatkozhat az aránytalan terheire. További garanciális rendelkezések, hogy ha egy gazdasági szereplő egy adott termék vagy szolgáltatás esetében az arányossági korlát fennálltára hivatkozik,

- erről tájékoztatja az ellenőrző hatóságot, illetve azoknak a tagállamoknak az illetékes nemzeti hatóságait, amelyek területén a szolgáltatást nyújtja, azzal, hogy ez a tájékoztatási kötelezettség a mikrovállalkozások semmilyen kategóriája esetében nem alkalmazandó.
- az indokok részletes bemutatásával írásbeli értékelést készít az arányossági korlát feltételeinek fennállásáról, azzal, hogy az értékelés készítésére nem köteles mikrovállalkozás az ellenőrző hatóság felhívására átadja az értékelés szempontjából lényeges adatokat és információkat.

Az aránytalan terhelés fennállásának megítélése során a gazdasági szereplő azt mérlegeli, hogy a szükséges intézkedések túlzott szervezési vagy pénzügyi terhet rónának-e rá, azt is figyelembe véve, hogy az intézkedések várhatóan milyen haszonnal járnának a fogyatékos személyek számára. Az aránytalan terhelés megállapítása céljából végzett értékelés szempontrendszerét a 12. táblázat mutatja be. Ahogy a határidőknél is láthattuk, az önkiszolgáló terminálokra sajátos szabály vonatkozik, ez az értékelés során is megjelenik, ha ugyanis annak alapján az adott szolgáltatás nyújtására használt valamennyi önkiszolgáló terminál akadálymentességi követelményeknek való megfelelése aránytalan terhet jelentene, a szolgáltatónak az akadálymentességi követelményeknek olyan mértékben kell megfelelnie, hogy azok ne rójanak rá aránytalan terhet.

²¹⁰ Akadálymentességi Törvény 5. §.

1. Az akadálymentességi követelmények teljesítésével járó nettó költségek és a termék gyártásával, forgalmazásával, behozatalával vagy a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban a gazdasági szereplőket terhelő összköltség (a működési és a tőkekiadások) aránya.
Az akadálymentességi követelmények teljesítésével járó nettó költségek értékelésére felhasználandó elemek: – az értékelés keretében figyelembe veendő egyszeri szervezeti költségekhez kapcsolódó elemek: – az akadálymentesség terén szakértelemmel rendelkező emberi erőforrások bővítésével kapcsolatos költségek; – az emberi erőforrások képzésével és az akadálymentességet érintő kompetenciák elsajátításával kapcsolatos költségek; – az akadálymentességi szempontoknak a termékfejlesztésbe vagy a szolgáltatások nyújtásába való beépítésére szolgáló új eljárások kidolgozásával kapcsolatos költségek; – az akadálymentességre vonatkozó útmutató anyagok kidolgozásával kapcsolatos költségek; – az akadálymentességre vonatkozó jogszabályok megértésével kapcsolatos egyszeri költségek; – az értékelés keretében figyelembe veendő folyamatos gyártási és fejlesztési költségekhez kapcsolódó elemek: – a termék vagy a szolgáltatás akadálymentességi jellemzőinek kialakításával kapcsolatos költségek; – a gyártási folyamat során felmerülő költségek; – a terméknek vagy a szolgáltatásnak az akadálymentesség szempontjából való tesztelésével kapcsolatos költségek; – a dokumentáció elkészítéséhez kapcsolódó költségek.
2. A gazdasági szereplők becsült költségei és haszna – a gyártási folyamatokat és beruházásokat is beleértve – a fogyasztóknak nyújtandó becsült előnyökhöz viszonyítva, figyelembe véve az adott termék vagy szolgáltatás használata eseteinek számát és gyakoriságát.
3. Az akadálymentességi követelmények teljesítésével járó nettó költségeknek és a gazdasági szereplő nettó árbevételének az egymáshoz viszonyított aránya.
Az akadálymentességi követelmények teljesítésével járó nettó költség értékelésének elemei: – az értékelés keretében figyelembe veendő egyszeri szervezeti költségekhez kapcsolódó kritériumok: – az akadálymentesség terén szakértelemmel rendelkező emberi erőforrások bővítésével kapcsolatos költségek; – az emberi erőforrások képzésével és az akadálymentességet érintő kompetenciák elsajátításával kapcsolatos költségek; – az akadálymentességi szempontoknak a termékfejlesztésbe vagy a szolgáltatások nyújtásába való beépítésére szolgáló új eljárások kidolgozásával kapcsolatos költségek; – az akadálymentességre vonatkozó útmutató anyagok kidolgozásával kapcsolatos költségek; – az akadálymentességre vonatkozó jogszabályok megértésével kapcsolatos egyszeri költségek. – az értékelés keretében figyelembe veendő folyamatos gyártási és fejlesztési költségekhez kapcsolódó elemek: – a termék vagy a szolgáltatás akadálymentességi jellemzőinek kialakításával kapcsolatos költségek; – a gyártási folyamat során felmerülő költségek; – a terméknek vagy a szolgáltatásnak az akadálymentesség szempontjából való tesztelésével kapcsolatos költségek; – a dokumentáció elkészítéséhez kapcsolódó költségek.

12. táblázat: Az aránytalan teher megállapítása céljából végzett értékelés szempontrendszere az Akadálymentességi Törvény 2. melléklete alapján

Az aránytalan terhet jelentő intézkedések alatt olyan intézkedések értendők, amelyek további túlzott szervezési vagy pénzügyi terhet rónának a gazdasági szereplőre, figyelembe véve azt is, hogy az új akadálymentességi szabályrendszer szerinti kritériumok alapján az intézkedések várhatóan milyen haszonnal járnának a fogyatékossgal élő személyek számára. Kizárólag jogos indokok vehetők figyelembe annak értékelése során, hogy az akadálymentességi követelményeket milyen mértékben nem lehet teljesíteni amiatt, hogy azok aránytalan terhet jelentenének. A prioritás, az idő és az ismeretek hiányát nem lehet jogos indoknak tekinteni. Az arányossági korlát kellően indokolt esetekben történő alkalmazása nem ad teljes körű felmentést, ami azt jelenti, hogy a gazdasági szereplők számára észszerű módon nem lehetséges egy vagy több akadálymentességi követelmény teljes körű alkalmazása. Ekkor azonban az érintett gazdasági szereplőnek gondoskodnia kell arról, hogy az akadálymentességi követelménnyel érintett termék vagy szolgáltatás a lehető legnagyobb mértékben akadálymentesen hozzáférhető legyen az irányadó követelmények olyan mértékű alkalmazásával, amely nem jelent aránytalan terhet. Azon akadálymentességi követelmények, amelyekről a gazdasági szereplő nem támasztotta alá, hogy azok aránytalan terhet jelentenek, teljes mértékben alkalmazandóak. Az egy vagy több akadálymentességi követelmény teljesítése alól az általuk támasztott aránytalan teher miatti mentesítés nem haladhatja meg az ahhoz szigorúan szükséges mértéket, hogy az egyes konkrét esetben az adott termék vagy szolgáltatás tekintetében az akadálymentesítés révén korlátokba ütközne-e az érintett termék vagy szolgáltatás további használata.²¹¹

Az arányossági korlát vonatkozásában készített írásbeli értékelést a gazdálkodó szervezet ötévente akkor is köteles felülvizsgálni, ha időközben nem kellett amiatt felülvizsgálnia, mert módosította az általa nyújtott szolgáltatást, vagy erre az ellenőrző hatóság felhívta. Az értékelést az adott termék utolsó forgalmazásától, illetve az adott szolgáltatás utolsó nyújtásától számított öt évig meg kell őrizni, és az ellenőrző hatóság felhívására annak egy példányát a hatóság rendelkezésére kell bocsátani.

3.8. Eljáró hatóságok és szankciók

3.8.1. Az Akadálymentességi Törvény hatósági és szankciós rendszere

Az akadálymentességi követelmények teljesülésével kapcsolatos végrehajtási és ellenőrzési feladatokat ellátó hatóságokat az Akadálymentességi Törvény végrehajtási rendeletének²¹² alapján a 13. táblázat foglalja össze:

²¹¹ Európai Akadálymentességi Irányelv (66)–(70) preambulumbekzdés.

²¹² A termékekre és a szolgáltatásokra vonatkozó akadálymentességi követelményeknek való megfelelés általános szabályairól szóló 2022. évi XVII. törvény végrehajtásáról szóló 605/2022. (XII. 28.) Korm. rendelet.

Az Akadálymentességi Törvény hatálya alá tartozó termékek és szolgáltatások	Eljáró hatóság
– általános lakossági felhasználású számítógépes hardverrendszerek és az ezekhez a hardverrendszerekhez alkalmazott operációs rendszerek; – interaktív számítástechnikai kapacitással rendelkező, elektronikus hírközlési szolgáltatásokhoz használt fogyasztói végberendezések; – az audiovizuális médiaszolgáltatásokhoz való hozzáférésre használt, interaktív számítástechnikai kapacitással rendelkező fogyasztói végberendezések; – az elektronikus hírközlési szolgáltatások, kivéve a gépek közötti szolgáltatások nyújtására használt átviteli szolgáltatásokat; – az audiovizuális médiaszolgáltatásokhoz való hozzáférést biztosító szolgáltatások;	a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatala
– az önkiszolgáló terminálok közül (beleértve ezek hardverét és szoftverét is) a fizetési terminálok és a bankjegykiadó automaták; – az e-könyv-olvasók; – lakossági banki szolgáltatások; – elektronikus könyvek és dedikált szoftverek; – e-kereskedelmi szolgáltatások;	a fogyasztóvédelmi hatóság ²¹³
– a légi személyszállítási szolgáltatásokhoz kapcsolódó önkiszolgáló terminálok (a fizetési terminálok és a bankjegykiadó automaták kivételével); – a légi személyszállítási szolgáltatások vonatkozásában – a honlapok; – a mobilkészíték-alapú szolgáltatások, ideértve a mobilalkalmazásokat is; – az elektronikus menetjegyek és elektronikus menetjegy-értékesítési szolgáltatások; – a személyszállítási szolgáltatásokkal kapcsolatos tájékoztatásnyújtás (ezen belül célzottan a fogyatékos személyek részére az utazásukhoz szükséges tájékoztatásnyújtás), beleértve a valós idejű utazási információkról – honlapokon, mobilkészíték-alapú szolgáltatásokon, interaktív információs képernyőkön, valamint interaktív önkiszolgáló terminálokon keresztül – történő tájékoztatást is, amely az információs képernyők tekintetében a Magyarország területén található interaktív képernyőkre korlátozódik; – az interaktív önkiszolgáló terminálok (beleértve ezek hardverét és szoftverét is) által nyújtott szolgáltatások, kivéve a járművek, a repülőgépek, a hajók és a vasúti járművek szerves részeként beépített, a személyszállítási szolgáltatások bármely részének nyújtásához használt terminálokat;	a légiközlekedési hatóság ²¹⁴

²¹³ A fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 326/2024. (XI. 14.) Korm. rendelet 2.§-a alapján, annak eltérő rendelkezése hiányában kijelölt hatóságként a fővárosi és vármegyei kormányhivatalok járnak el.

²¹⁴ A közlekedési igazgatási feladatokkal összefüggő hatósági feladatokat ellátó szervek kijelöléséről szóló 382/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet 9.§ (1) bekezdése alapján légügyi hatóságként a közlekedésért felelős miniszter jár el.

Az Akadálymentességi Törvény hatálya alá tartozó termékek és szolgáltatások	Eljáró hatóság
– az autóbuszos személyszállítási szolgáltatásokhoz kapcsolódó önkiszolgáló terminálok (a fizetési terminálok és a bankjegykiadó automaták kivételével); • az autóbuszos személyszállítási szolgáltatások vonatkozásában • a honlapok; • a mobil eszköz-alapú szolgáltatások, ideértve a mobilalkalmazásokat is; • az elektronikus menetjegyek és elektronikus menetjegy-értékesítési szolgáltatások; • a személyszállítási szolgáltatásokkal kapcsolatos tájékoztatásnyújtás (ezen belül célzottan a fogyatékos személyek részére az utazásukhoz szükséges tájékoztatásnyújtás), beleértve a valós idejű utazási információkról – honlapokon, mobil eszköz-alapú szolgáltatásokon, interaktív információs képernyőkön, valamint interaktív önkiszolgáló terminálokon keresztül – történő tájékoztatást is, amely az információs képernyők tekintetében a Magyarország területén található interaktív képernyőkre korlátozódik; • az interaktív önkiszolgáló terminálok (beleértve ezek hardverét és szoftverét is) által nyújtott szolgáltatások, kivéve a járművek, a repülőgépek, a hajók és a vasúti járművek szerves részeként beépített, a személyszállítási szolgáltatások bármely részének nyújtásához használt terminálokat;	az autóbuszos piac-felügyeleti és utasjogi hatóság²¹⁵
– a vasúti személyszállítási szolgáltatásokhoz kapcsolódó önkiszolgáló terminálok (a fizetési terminálok és a bankjegykiadó automaták kivételével); • a vasúti személyszállítási szolgáltatások vonatkozásában • a honlapok; • a mobil eszköz-alapú szolgáltatások, ideértve a mobilalkalmazásokat is; • az elektronikus menetjegyek és elektronikus menetjegy-értékesítési szolgáltatások; • a személyszállítási szolgáltatásokkal kapcsolatos tájékoztatásnyújtás (ezen belül célzottan a fogyatékos személyek részére az utazásukhoz szükséges tájékoztatásnyújtás), beleértve a valós idejű utazási információkról – honlapokon, mobil eszköz-alapú szolgáltatásokon, interaktív információs képernyőkön, valamint interaktív önkiszolgáló terminálokon keresztül – történő tájékoztatást is, amely az információs képernyők tekintetében a Magyarország területén található interaktív képernyőkre korlátozódik; • az interaktív önkiszolgáló terminálok (beleértve ezek hardverét és szoftverét is) által nyújtott szolgáltatások, kivéve a járművek, a repülőgépek, a hajók és a vasúti járművek szerves részeként beépített, a személyszállítási szolgáltatások bármely részének nyújtásához használt terminálokat;	a vasúti igazgatási szerv,²¹⁶ azzal, hogy a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény szerinti integrált személyszállítási közszolgáltatás²¹⁷ és összekapcsolt személyszállítási közszolgáltatás²¹⁸ esetén is a vasúti igazgatási szerv látja el az ellenőrző hatósági feladatokat

²¹⁵ A közlekedési igazgatási feladatokkal összefüggő hatósági feladatokat ellátó szervek kijelöléséről szóló 382/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet 11.§ (1) bekezdése alapján autóbuszos piacfelügyeleti és utasjogi hatóságként a közlekedésért felelős miniszter jár el.

²¹⁶ A közlekedési igazgatási feladatokkal összefüggő hatósági feladatokat ellátó szervek kijelöléséről szóló 382/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet 7. § (1) bekezdése alapján vasúti igazgatási szervként a közlekedésért felelős miniszter által vezetett minisztérium szervezeti egysége jár el.

²¹⁷ Egy meghatározott földrajzi területen található, egyetlen információs rendszerrel, jegykiadó rendszerrel és menetrenddel rendelkező összekapcsolt szállítási szolgáltatások.

²¹⁸ Együttműködési megállapodás alapján biztosított személyszállítási közszolgáltatások.

– a vízi személyszállítási szolgáltatásokhoz kapcsolódó önkiszolgáló terminálok (a fizetési terminálok és a bankjegykiadó automaták kivételével); – a vízi személyszállítási szolgáltatások vonatkozásában • a honlapok; • a mobil eszköz-alapú szolgáltatások, ideértve a mobilalkalmazásokat is; • az elektronikus menetjegyek és elektronikus menetjegy-értékesítési szolgáltatások; • a személyszállítási szolgáltatásokkal kapcsolatos tájékoztatásnyújtás (ezen belül célzottan a fogyatékos személyek részére az utazásukhoz szükséges tájékoztatásnyújtás), beleértve a valós idejű utazási információkról – honlapokon, mobil eszköz-alapú szolgáltatásokon, interaktív információs képernyőkön, valamint interaktív önkiszolgáló terminálokon keresztül – történő tájékoztatást is, amely az információs képernyők tekintetében a Magyarország területén található interaktív képernyőkre korlátozódik; • az interaktív önkiszolgáló terminálok (beleértve ezek hardverét és szoftverét is) által nyújtott szolgáltatások, kivéve a járművek, a repülőgépek, a hajók és a vasúti járművek szerves részeként beépített, a személyszállítási szolgáltatások bármely részének nyújtásához használt terminálokat;	a hajózási hatóság ²¹⁹
– a „112-es” egységes európai segélyhívó számra beérkezett segélyhívások.	Budapest Főváros Kormányhivatala

13. táblázat: Az Akadálymentességi Törvényben foglalt rendelkezések hatósági háttere

Az Akadálymentességi Törvény szerint, ha az általa lefolytatott ellenőrzés eredményeként a szerinti eljáró hatóság megállapítja, hogy a szolgáltatás nem felel meg az akadálymentességi követelményeknek, figyelmeztetést tartalmazó döntésében felhívhatja a jogsértő gazdasági szereplőt a jogszabályok betartására, valamint egyeztetést kezdeményez arról, hogy az érintett gazdasági szereplő milyen határidővel vállalja az ellenőrzéssel megállapított hiányosságok kezelését. Ha a jogsértő gazdasági szereplő az egyeztetésben nem működik együtt, vagy a megállapított határidő alatt nem gondoskodik az akadálymentesítési követelmények teljesítéséről, az ellenőrző hatóság a gazdasági szereplővel szemben közigazgatási bírságot szab ki.²²⁰

A hatóságok eljárására és a kiszabható szankciókra vonatkozó részletszabályokat az Akadálymentességi Törvény végrehajtási rendelete tartalmazza.²²¹ A közigazgatási bírság összege főszabály szerint a 15 ezer forinttól a 100 millió forintot meghaladó éves nettó árbevétellel rendelkező, kkv-nak nem minősülő gazdasági szereplő esetében az általa az előző üzleti évben realizált éves nettó

²¹⁹ A közlekedési igazgatási feladatokkal összefüggő hatósági feladatokat ellátó szervek kijelöléséről szóló 382/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet 8.§ (4) bekezdésének 34. pontja alapján hajózási hatóságként Budapest Főváros Kormányhivatala jár el ebben a körben mint más szerv hatáskörébe nem utalt hajózási hatósági hatáskörben.

²²⁰ Akadálymentességi Törvény 8. § (4) bekezdés.

²²¹ A termékekre és a szolgáltatásokra vonatkozó akadálymentességi követelményeknek való megfelelés általános szabályairól szóló 2022. évi XVII. törvény végrehajtásáról szóló 605/2022. (XII. 28.) Korm. rendelet 4. §, 5. § és 9. §.

árbevétel 5%-áig, de legfeljebb 500 millió forintig terjedhet. Egyéb esetekben a bírságplafon 500 ezer forint, illetve ha a fogyasztók széles körének testi épségét, egészségét sértő vagy veszélyeztető, továbbá a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés valósult meg, akkor a gazdasági szereplő éves nettó árbevételének 5%-áig emelkedhet. A bírság kiszabásának körében a hatóság figyelembe veszi a jogsértéssel érintett fogyasztói érdekeket, a jogsértéssel érintett termékek és szolgáltatások körét, valamint a gazdasági szereplő által tett mindazon intézkedéseket, amelyek a fogyasztók által elszenvedett kár csökkentésére vagy megtérítésére irányulnak.

A jogkövetés tényleges megvalósítása, a kötelezettségek teljesítése érdekében az ellenőrző hatóság a jogsértés megszüntetése céljából határozathozatal helyett hatósági szerződést köthet azzal a gazdasági szereplővel, amely vállalja, hogy felhagy a jogsértő magatartással, és magatartását a hatósági szerződésben leírtaknak megfelelően összhangba hozza az akadálymentességi követelményekkel.

Az akadálymentességi elvárások értelmezésének fejlődése szempontjából fontos, hogy az ellenőrző hatóság a véglegessé vált határozatáról és az általa kötött hatósági szerződésekről készült közleményt a személyes adatok anonimizálásával nyilvánosságra hozza.

3.8.2. A Piacfelügyeleti Törvény hatósági és szankciós rendszere

A Piacfelügyeleti Törvény 18/B. §-ának (1) bekezdése az akadálymentesítéssel kapcsolatban a termékek piacfelügyelete vonatkozásában a termékekre vonatkozóan behívja az Európai Piacfelügyeleti Rendelet egyes szabályait a 14. táblázatban feltüntetettek szerint:

Érintett téma	Releváns jogszabályhely az Európai Piacfelügyeleti Rendeletben
A termékbiztonságra vonatkozó különös intézkedések meghozatala	2. cikk (3) bekezdése
A piacfelügyeleti hatóságok és az összekötő hivatal kijelölése	10. cikk (1)–(2), (5)–(6) bekezdése
A piacfelügyeleti hatóságok tevékenységei	11. cikk (2)–(3), (5) bekezdése és (7) bekezdés <i>a)–b)</i> pontja
A piacfelügyeleti hatóságok hatáskörei	14. cikk (1)–(2) és (4) bekezdés <i>a), b), e)</i> és <i>j)</i> pontja
Piacfelügyeleti intézkedések	16. cikk (3) bekezdés <i>g)</i> pontja és (5) bekezdése
Az információk felhasználása, valamint szakmai és üzleti titoktartás	17. cikke
A gazdasági szereplők eljárási jogai	18. cikk (1)–(3) bekezdése
Kölcsönös segítségnyújtás	22. cikk (1)–(5) bekezdése
Az uniós piacra belépő termékek ellenőrzése	25. cikk (2)–(4) bekezdése
Szabad forgalomba bocsátás felfüggesztése	26. cikk (1)–(2) bekezdése
Szabad forgalomba bocsátás	27. cikk (1) bekezdés <i>a)–b)</i> pontja
Szabad forgalomba bocsátás megtagadása	28. cikk (2)–(3) bekezdése

Érintett téma	Releváns jogszabályhely az Európai Piacfelügyeleti Rendeletben
Az uniós termékmegfelelőségi hálózat szerepe és feladatai	31. cikk (2) bekezdés <i>f)</i> és <i>o)</i> pontja
A Bizottság szerepe és feladatai	33. cikk (1) bekezdés <i>i)</i> és <i>nk)</i> (sic!) pontja
Információs és kommunikációs rendszer	34. cikk (1) és (3) bekezdés <i>a)</i> pontja és (4) bekezdése

14. táblázat: Az Európai Piacfelügyeleti Rendeletnek az akadálymentesítéssel kapcsolatban a termékek piacfelügyeletére alkalmazandó szabályai

Abban az esetben, ha a gazdasági szereplő a 3.7.2. pontban ismertetett akadálymentességi korlátokat²²² alkalmazta, az érintett piacfelügyeleti hatóságoknak a termékekkel kapcsolatos piacfelügyeleti tevékenységük keretében meg kell vizsgálniuk, hogy a gazdasági szereplő elvégezte-e az ehhez kapcsolódó értékelést, alkalmazta-e annak eredményeit és a releváns kritériumokat, és ellenőrizniük kell az alkalmazandó akadálymentességi követelményeknek való megfelelést.

A termékek piacfelügyeleti rendszerének keretében a tagállamoknak azt is biztosítaniuk kell, hogy a piacfelügyeleti hatóságok birtokában lévő, a gazdasági szereplőknek az Akadálymentességi Törvényben foglalt követelményeknek való megfelelésére, valamint az aránytalan teherre hivatkozással történő korlátozott alkalmazás esetén szükséges értékelésre vonatkozó információkat kérésre és hozzáférhető formában a fogyasztók rendelkezésére bocsássák, kivéve, ha az ilyen információ az Európai Piacfelügyeleti Rendelet 17. cikke szerint titoktartási okokból nem adható ki.

A nemzeti szintű eljárás körében a Piacfelügyeleti Törvény szerint, ha bármelyik tagállam(ok) piacfelügyeleti hatóságainak²²³ elégséges indokuk van azt feltételezni, hogy az Aka-

²²² Akadálymentességi Törvény 5. §.

²²³ A Piacfelügyeleti Törvény végrehajtási rendeletének, a piacfelügyeleti tevékenység részletes szabályairól szóló 6/2013. (I. 18.) Korm. rendelet 2. §-ának (1) bekezdése alapján a magyar piacfelügyeleti hatóságok körébe tartoznak az alábbiak:

- a)* az országos tisztifőorvos,
- b)* a népegészségügyi hatósági hatáskörében eljáró fővárosi és vármegyei kormányhivatal,
- c)* a közlekedési, fogyasztóvédelmi, munkavédelmi feladatkörében eljáró fővárosi és vármegyei kormányhivatal, valamint a fővárosi és vármegyei kormányhivatal népegészségügyi feladatkörében eljáró járási (fővárosi kerületi) hivatala,
- d)* üzemanyagtöltő állomáson forgalmazott folyékony motorhajtóanyagok esetében a Nemzeti Adó- és Vámhivatal,
- e)* a növény- és talajvédelmi hatáskörében eljáró vármegyei kormányhivatal,
- f)* a gazdasági célfelhasználású termékek tekintetében a piacfelügyeleti feladatkörében eljáró Budapest Főváros Kormányhivatala,
- g)* a Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság,
- h)* a közlekedésért felelős miniszter,
- i)* a foglalkoztatáspolitikáért felelős miniszter,
- j)* a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság,
- k)* a tűzvédelmi hatósági hatáskörében eljáró fővárosi és vármegyei kormányhivatal,
- l)* a Rendőrség szervei,
- m)* a Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal,
- n)* a Szabályozott Tevékenységek Felügyeleti Hatósága,
- o)* a Katonai Nemzetbiztonsági Szolgálat.

Az akadálymentességi követelmények vizsgálata vonatkozásában a végrehajtási rendelet nem tartalmaz részlet-szabályt, erre tekintettel a szerzők álláspontja szerint az akadálymentességi szempontok érvényre juttatása és egységes alkalmazása e téren nem biztosított.

dálymentességi Törvény hatálya alá tartozó valamely termék nem felel meg az alkalmazandó akadálymentességi követelményeknek, akkor elvégzik az érintett termék értékelését, amely kiterjed az összes irányadó akadálymentességi követelményre. Ha ezen értékelés során a piacfelügyeleti hatóság megállapítja, hogy az adott termék nem felel meg az Akadálymentességi Törvényben meghatározott követelményeknek, akkor haladéktalanul fel kell szólítania az érintett gazdasági szereplőt arra, hogy tegyen meg minden megfelelő korrekciós intézkedést annak érdekében, hogy a termék a meg nem felelés jellegével arányos, általa meghatározott észszerű határidőn belül megfeleljen az említett követelményeknek. A piacfelügyeleti hatóságoknak csak abban az esetben kell felszólítaniuk az érintett gazdasági szereplőt arra, hogy további észszerű határidőn belül vonja ki a terméket a forgalomból, ha az érintett gazdasági szereplő a számára megadott határidőn belül nem hozza meg a megfelelő korrekciós intézkedéseket.²²⁴

Ha a piacfelügyeleti hatóságok úgy ítélik meg, hogy a meg nem felelés nem korlátozódik a joghatóságuk alá tartozó területre, akkor tájékoztatniuk kell a Bizottságot és a többi tagállamot az értékelés eredményeiről és azokról az intézkedésekről, amelyek meghozatalára felszólították a gazdasági szereplőt. A gazdasági szereplőknek pedig gondoskodniuk kell arról, hogy minden megfelelő korrekciós intézkedés meghozatalra kerüljön az EU-ban általuk forgalmazott valamennyi érintett termék tekintetében. Abban az esetben pedig, ha az érintett gazdasági szereplő nem teszi meg a megfelelő korrekciós intézkedéseket a (2) bekezdésben említett határidőn belül, a piacfelügyeleti hatóságoknak meg kell hozniuk az összes megfelelő ideiglenes intézkedést a termék nemzeti piacukon történő forgalmazásának megtiltása vagy korlátozása, vagy az adott piacon a forgalomból történő kivonása érdekében. Ilyen döntés esetén a piacfelügyeleti hatóságoknak ezekről az intézkedésekről haladéktalanul, indokolással együtt tájékoztatniuk kell a Bizottságot és a többi tagállamot is. Abban az esetben, ha a kézhezvételtől számított három hónapon belül egyik tagállam és a Bizottság sem emelt kifogást az adott tagállam által hozott ideiglenes intézkedéssel szemben, az intézkedést indokoltnak kell tekinteni, és a piacfelügyeleti hatóság biztosítja, hogy az érintett termék tekintetében haladéktalanul sor kerüljön a megfelelő korlátozó intézkedések meghozatalára, így különösen a terméknek a forgalomból való kivonására.

Az előbbiekből az akadálymentességi követelményrendszer érintő hiányosságok miatti hatósági fellépéseket vettük számba, de az ún. alaki hiányosságok, a CE-jelölés nem vagy nem megfelelő feltüntetése esetén, az EU-megfelelőségi nyilatkozat hiánya vagy helytelenül történő elkészítése esetén, a műszaki dokumentáció teljes vagy részleges hiánya esetén, vagy az ezek alapjául szolgáló tények és adminisztrációs követelmények sérelme esetén is helye van a hatósági beavatkozásnak, és végső esetben a termék forgalmazásának korlátozására, betiltására vagy a forgalomból történő kivonására is sor kerülhet.²²⁵

²²⁴ Piacfelügyeleti Törvény 18/C. §, azzal, hogy a piacfelügyeleti hatóság intézkedéseire az Európai Piacfelügyeleti Rendelet 18. cikke alkalmazandó.

²²⁵ Piacfelügyeleti Törvény 18/D. §.

4. Az akadálymentesség megvalósítása vállalati szemmel

4.1. Az inkluzív szervezetek könnyebben ráéreznek a teendőkre

4.1.1. Az egyenlő esélyű hozzáférés mint átfogó vállalati szemlélet

A 3.5.2. pontban részletesen is tárgyalt MNB Ajánlás abban is úttörő szerepet tölt be, hogy ez tekinthető a hazai piacon az első olyan iránymutatásnak, amely a piaci szereplők belső folyamatait, a vállalati megfelelés, azaz a *compliance* gyakorlata számára rendszerezi az elvárásokat.

Elsődleges elvárásként fogalmazza meg, hogy a gazdasági szereplő stratégiájában és belső szabályzataiban meghatározott intézményi belső oktatás kiterjedjen az ügyintézők fogyatékkal élő ügyféllel történő bánásmódjára, az empatikus készségek fejlesztésére, különös tekintettel a Fogyatékgazdasági ENSZ Egyezmény általános alapelveire, így a veszélyeztetett méltóságnak, az egyéni autonómia tiszteletének, a hátrányos megkülönböztetéstől való mentességnak, az esélyegyenlőségnek és a hozzáférhetőségnek a követelményére.²²⁶ A vállalati edukáció az Akadálymentességi Törvényben is kiemelt szerepet tölt be, amikor a gazdasági szereplő számára előírja, hogy biztosítani kell a munkavállalók folyamatos képzését az akadálymentes termékek és szolgáltatások megfelelő biztosítása érdekében a termelési-értékesítési folyamat minden lépésére kiterjedően, így a tájékoztatási, a tanácsadási és a reklámtévékenységek során is.²²⁷

4.1.2. Az érintettek bevonása az őket érintő döntésbe: a *nihil de nobis sine nobis elv* a vállalati gyakorlatban

Az egyenlő esélyű hozzáférés szemlélete számos esetben elsődlegesen nem megértési, hanem tapasztaláson alapuló felismerési folyamat. Addig, amíg el nem törjük a lábunkat, nem tudjuk, hogy milyen komplex folyamat mankóval önállóan lemenni a lépcsőfokokon. A Láthatatlan Kiállítások is azt az élményt kívánják átadni, hogy nem tudjuk beleélni magunkat egy vak ember helyébe mindaddig, amíg ki nem alszik minden fény, és milyen érzés az egyik legtöbb információt adó érzékszervünk nélkül élni.²²⁸ A digitális gazdaságba történő belépésre lefordítva, amíg közvetlenül nem látjuk, hogy egy vak ember hogyan használja a mobiltelefonját és ellensúlyozza látáshiányát tapintás, hallás és egyensúly-érzékelés révén, addig nem alakulhat ki az a beleélés, amely aztán olyan fejlesztői-technológiai kérdésekre ad automatikusan jó választ, hogy hová szükséges egy mezőt, egy címkét betenni, hogyan kell egy karusszelt vagy egy ikont megtervezni.

A *nihil de nobis sine nobis* elvet a fogyatékkal élők bevonása kapcsán hallhatjuk leggyakrabban, azonban ez az elv jóval általánosabb érvényű, hiszen az érintetteknek a róluk szóló döntésbe történő bevonására vonatkozó megalapozott igényét fejezi ki, és az egyenlő

²²⁶ MNB Ajánlás 27. pont.

²²⁷ Akadálymentességi Törvény 3. § (2). bekezdés

²²⁸ www.lathatatlan.hu

esélyű hozzáférés esetén az inklúzió a fogyatékosoknak minősülő esetkörökön jóval túlmutató speciális igényeket fed le. A „semmit rólunk nélkülünk” elv megértése a belső oktatás terén világossá teszi, hogy az akadálymentességi igényekről való szervezeti gondolkodás kialakításának az érintettek bevonásával kell megtörténnie. Az MNB Ajánlás erre azt javasolja, hogy az összeállított oktatási anyagot, annak bevezetését megelőzően, véleményezés céljából küldjék meg az oktatási anyag tartalma szerint kompetens érdekvédelmi szervezet számára. A szerzők a következő fejezetben tárgyalandó *accessibility by design* elv apropóján azt külön is kiemelik, hogy az érintetti szempontokat is figyelembe vevő szervezeti oktatásnak a digitális piaci jelenlét (legyen az termék, szolgáltatás vagy interfész) tervezésének nulladik lépésétől kezdve annak a teljes életciklusára ki kell terjednie. Az oktatás révén a termékfejlesztésért és -értékesítésért felelős menedzsereknek, fejlesztőknek, UX kutatóknak és UX dizájnereknek, a digitális piaci termékek és szolgáltatások, a digitális piaci szereplők közép- és felső vezetőinek átlátással kell rendelkezniük az alapelvadásokról és a technikai megvalósítás alapjairól.

Az MNB Ajánlás a szolgáltatásnyújtás során végigvezet egy nem csupán a pénzügyi szolgáltatások terén alkalmazható egységes logikát, abból kiindulva, hogy a fogyatékossgal élő ügyfél számára nem zárható ki a szolgáltatások igénybevételének lehetősége, kivéve, ha annak tárgyilagos mérlegelés szerint az adott jogviszonnyal összefüggő észszerű, megfelelő módon nem kiküszöbölhető indoka van. Ehhez minden esetben vizsgálandó, hogy az akadálymentességi igényű ügyfél milyen módon és milyen feltételek mellett tudja igénybe venni a szolgáltatásokat. A tapasztalatok visszacsatolása terén a gazdasági szereplők számára elvárás annak vizsgálata, hogyan tudják (az érintett érdekképviselői szervezetek bevonásával) fokozni társadalmi szerepvállalásukat az egyenlő esélyű hozzáférést érintő kérdésekben, ezzel is ráirányítva a figyelmet a speciális problémákra és speciális igényekre.

Az egészségi állapotra vagy egyéb sajátos akadálymentességi igényre vonatkozó információk többnyire minősített adatnak bizonyulnak. Amennyiben a gazdasági szereplő speciális eszközök igénybevételét biztosítja, és az erre vonatkozó különleges adatokat – a speciális eszköz igénybevétele és ügyfele érdekében, az ügyfél írásbeli hozzájárulásával – nyilvántartja, kezeli, ennek során a mindenkor hatályos adatvédelmi szabályok betartásával kell eljárnia, különös tekintettel a célhoz kötöttség és az adatminimalizálás elvére.²²⁹

Az úttörő szerep mellett ugyanakkor azt is jelezni kell, hogy az MNB a 2017-es gazdasági helyzetképet tükrözi, és a digitális térbe helyeződő gazdasági tranzakciók világában azóta, illetve jelen kézirat lezárásakor, a jelen kiadvány megjelenésének időpontjában a pénzügyi szektornak nincs protokollja az akadálymentesítési panaszok érkeztetésére, így az Akadálymentességi Törvény hatályba lépéséig ez a kérdés egyszerre minősül *compliance*-kockázatnak, fejlesztési feladatnak és fogyasztóvédelmi igénynek.

²²⁹ Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a pénzügyi szervezet a nyilvántartásában nem az állapot megnevezését, hanem az állapotra való tekintettel szükséges speciális eszközöket nevesíti az erre vonatkozó egyeztetés során, továbbá az ügyvitelét oly módon alakítja ki, hogy a nyilvántartásban szereplő adatok a pénzügyi szervezet ügyintézőjének rendelkezésére álljanak már az ügyintézés kezdetekor, aki ezek figyelembevételével kommunikál a fogyatékos ügyféllel. Ha a pénzügyi szervezet a fogyatékossgal összefüggő adatkezelést, nyilvántartást vezet, akkor a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabályokhoz illeszkedően, belső szabályzatban indokolt rögzíteni a fogyatékos ügyfélre vonatkozó azon releváns adatok körét, melyek a pénzügyi szervezet által nyújtott szolgáltatások egyenlő esélyű hozzáféréseinek biztosításához elengedhetetlenül szükségesek, valamint rögzíteni kell a fogyatékos ügyfél által átadott adatok kezelésének és nyilvántartásának rendjét, az adatkezelés célját, továbbá az adatok ellenőrzésének rendjét és módszereit. MNB Ajánlás 30–31. pont.

4.1.3. Accessibility by design – akadálymentesség a nulladik lépéstől az utolsóig

Első pillantásra egy akadálymentesített webhely nem fog különbözni egy nem akadálymentesített webhelytől. Az akadálymentesség azonban, amint azt a szerzők e kötetben folyamatosan hangsúlyozták és e helyen ismét kiemelik, nem csupán a fogyatékossgal élő emberek számára jelent hatalmas előnyöket, hanem a gazdasági szereplők számára is óriási gazdasági potenciált jelent. Ennek a potenciálnak a valóra váltása nem igényel nagy befektetéseket, leginkább csak előregondolkodást, az egyenlő esélyű hozzáférés szemléletének beépítését a tervezés nulladik lépésétől.

A „*by design*”, azaz a tervezési fázistól induló átfogó megfelelési szemlélet hiánya az akadálymentesség terén azt jelenti, hogy ha például egy webhelyet nem úgy terveznek meg, hogy az elég rugalmasan működjön a különböző segédeszközökkel, akkor a felhasználó utólag semmit sem tehet, ami a webhely sikeres használatához vezetne. Hiszen itt nem arról van szó, hogy a fogyatékossgal élő felhasználó frissít egy szoftver új verziójára vagy vásárol egy új hardvereszközt, ezért ha egy webhelyet nem eleve az akadálymentességi elvek és szabályok alapján terveztek, a felhasználó részéről utólag semmilyen lépés nem teszi lehetővé a használatot.

Ezért ha az akadálymentesség jogszabályi követelményeinek megfelelően egy webhelyet úgy terveznek meg, hogy kezdettől fogva hozzáférhető legyen, nem merülnek fel további költségek. Viszont – az előbbi példánknál maradva – akkor, ha egy webhelyet nem így alakítottak ki, akkor a webhely méretétől és technikai jellegétől függ, hogy mennyi idő és pénz szükséges a webhely későbbi akadálymentesítéséhez. Azért is érdemes a kezdetektől akadálymentességben gondolkodni, mert az ezt biztosító technikai megoldások alapvetően egyszerűek, nem igényelnek semmiféle speciális kódolási tudást, speciális szakértelmet, a meglévő tudás felhasználási logikáján, a tervezési paradigmán kell „csupán” változtatni. A webes felületek egyenlő esélyű hozzáférhetőségének vizsgálatát számos validálási eszköz is segíti, amelyek közül sok nagyon hatékony, azonban még vannak gyenge pontjaik, így például a követendő WCAG-iránymutatásból vagy jogszabályból adódó követelmények hatályosítása; a felhasználói kritériumok további értékelési kritériumként való figyelembevétele.²³⁰ A validálási eszközök ezért nem helyettesíthetik az átfogó akadálymentességi szemlélet alkalmazását és a potenciálisan érintett akadálymentességi igényű személyek bevonását a tervezésbe és tesztelésbe.

A webes felületekre pedig úgy gondolhatunk, mint a digitális tér legkönnyebben akadálymentesíthető részeire, legalább 2016 óta azonban ez a feladat minimum megduplázódott, mivel a mobil eszközökön történő webhasználat ekkor lépte először túl az asztali számítástechnikai eszközökön történő webhasználat arányát.²³¹ Ez megkettőzte a tervezési feladatokat, mert a mobil eszközökön olyan többletelemekre is gondolni kell, mint például a nagyítathóság a lecsökkent képernyőfelületen, az elforgathatóság, a mozgás közbeni használat. Egyrészt a *nihil de nobis sine nobis* elv, másrészt a validálás, harmadrészt a mobilalapú felhasználás kapcsolódásának bemutatására remek példa egy esettanulmány, amely során egy hónapon keresztül akadálymentességi igényrel élő személyek önállóan végezték egy banki mobilapplikáció tesztelését. Minden felhasználó részletes naplót vezetett minden tranzakcióról/

²³⁰ ARA et al. (2024b): 84–92.

²³¹ Mobile and tablet internet usage exceeds desktop for first time worldwide. Statcounter GlobalStats, 1st November 2016. gs.statcounter.com/press/mobile-and-tablet-internet-usage-exceeds-desktop-for-first-time-worldwide.

interakcióról, miközben ugyanúgy használták az alkalmazást, ahogyan az ilyen applikációkat általában szokták, a kutatást végző szervezet beavatkozása és segítsége nélkül. A valós életkörülményeknek megfelelő felhasználás biztosította, hogy a felmérés a kutatók elfoglaltsága nélkül tárja fel a felhasználók meglátásait. A kutatás eredményei szerint az akadálymentességi igényekkel élők által az applikáción kezdeményezett interakciók túlnyomó része, 80%-a sikertelen volt. Ez azért volt meglepő, mert maga az alkalmazás technikailag teljesen akadálymentes volt. Kiderült tehát, hogy nem az alkalmazás technikai megvalósításával van probléma, hanem a szolgáltatási környezet nem felel meg az igényeknek.²³²

Az interakciós kudarcok aránya alapján az volt a végső következtetés, hogy a szolgáltatást magát kell ember- és ügyfélközpontúvá alakítani, mivel az akadálymentes hozzáférhetőséget biztosító tervezési kötelezettségnek való megfelelés önmagában még nem szavatolja az ügyfélményt. Az üzleti célú felmérés rámutatott arra is, hogy egyébként egy akadálymentességi szempontból rendben lévő applikáció tesztelése során a fogyatékossgal élők leggyakoribb problémái, fájdalompontjai megegyeznek az átlagos felhasználó fájdalompontjaival, azonban az akadályozottság felerősíti azokat. Az így tesztelt felhasználói környezet tehát a fogyasztók túlnyomó része számára is jóval használhatóbbá válik, erre a felismerésre vezethető vissza a „*design from, not for disability*” megközelítés, amely szerint az akadálymentességi igényű felhasználóktól származó tanulságokat kell felhasználni arra, hogy a fogyasztói populáció egésze számára jobb és újabb megoldásokat találjunk.

4.2. Inkluzív dizájn – hogyan lesz az akadálymentes vonzó és nyereséges?

Az előzőekben látott példa rámutat, hogy a pusztán akadálymentességi megfelelésen túl az ügyfélményre kell törekedni a digitális tervezési ökoszisztémában, ha nem csupán a *compliance* elvárásokat akarja a vállalat kipipálni, hanem egyben a bevételt is maximalizálni szeretné. Ezért az akadálymentesség mellett fontos megismernünk az inkluzív dizájn fogalmával is.

A összefüggés a két fogalom között úgy írható le, hogy ha az akadálymentesség egy fontos és meghatározó szempont és tulajdonság a digitális gazdaságban, akkor az inkluzív tervezés egy olyan módszer, amely az akadálymentességet vonzóvá teheti.²³³ Bár az inkluzív tervezés arra törekszik, hogy valamely termék és szolgáltatás a felhasználók legszélesebb köre számára hozzáférhető és használható legyen, alaphelyzetben ebből még nem következik, hogy az inkluzív dizájn az összes akadálymentesítési szabványnak megfelel. Az inkluzív tervezésnek mindig az egyenlő esélyű hozzáférés alapjainak szilárd megértésével kell kezdődnie, az akadálymentesítési kritériumok minden inkluzív megoldás kiinduló alapját képezik. Ideális esetben az akadálymentesség és az inkluzív tervezés együttesen olyan felhasználói élményeket nyújt, amelyek nemcsak megfelelnek a szabványoknak, hanem valóban használhatóak és mindenki számára nyitottak.²³⁴

²³² Beta-Testing Banking Mobile Apps. www.rod-group.com/our-case-studies/testing-in-development-banking-mobile-apps/.

²³³ DOBSON (2018)

²³⁴ GILBERT (2019): 61–82.

4.2.1. Az inkluzív tervezés paradigmája

Kat Holmes, az inkluzív dizájn egyik legfontosabb képviselője szereti az inkluzív tervezés lényegét játszótéri példákon elmagyarázni. Szemléletformáló könyvének címe Mismatch, ami a nem-illeszkedést, a szokványostól történő eltérést jelenti. Az inkluzív dizájn nagyon szorosan kapcsolódik a fogyatékoság (1.2.3. pontban árgyalt) társadalmi modelljéhez, mivel ahhoz a fogyatékosági definícióhoz nyúl vissza, amely a fogyatékoságot a személy testének jellemzői és az őt körülvevő környezet jellemzői közötti illeszkedés hiányaként írja le.²³⁵

Az illeszkedés hiánya az, ami befolyásolja, hogy ki vehet részt a társadalmi cselekvésekben és interakciókban, és esetenként nem szándékolt jelzést is küld, hogy ki tartozik a közösséghez, és ki nemkívánatos. Ez egy játszótéri hinta példáján úgy néz ki, hogy az a kialakítás, amelyre sokan gyermekkorunkból emlékszünk, egy egyszerű, téglalap alakú, két láncon lógó ülés volt. Ahhoz, hogy valaki önállóan használni tudja ezt a konstrukciót, egy bizonyos magasságot el kell érnie, két karral, két kézzel, két lábbal és bizonyos fokú egyensúlyérzéssel is rendelkeznie kell. Ha nem felel meg ezeknek a tulajdonságoknak, nem hintázhat. Holott a hintázás élménye nincsen ezekhez a feltételekhez kötve, és így ezt az élményt sokféleképpen meg lehet tervezni: be lehet állítani az ülés formáját és méretét; de az is lehetséges, hogy a hintázó ember maga nem mozdul, és inkább a környezetet hintáztatjuk körülötte. A részvételhez nem egy bizonyos kialakítás szükséges, de az akár nem szándékosan létrehozott kialakítás meggátolhatja a részvételt. Nyilvánvalóan ez a jelenség vonatkozik a technológiára és a digitális piacokra is. Ha a történetek írásához billentyűzetre, a számítógép képernyőjére és folyékony magyar nyelvtudásra lenne szükség, akkor csak olyan emberektől olvasnánk történeteket, akik megfelelnek ezeknek a követelményeknek, viszont a magyar nyelv eleve számos felhasználót kizárna. A tervezők által létrehozott minden egyes funkció meghatározza tehát, hogy ki léphet kapcsolatba egy környezettel, és ki marad ki belőle.

A környezetünk, az abban található tárgyak és emberek meghatározzák a társadalomban való részvételi lehetőségeinket. A részvételhez hozzáférési pontokat keresünk, és egy rossz dizájn olyan, mintha elutasítaná a felhasználót. Ezt az élményt mindannyian ismerjük, függetlenül attól, hogy fogyatékosággal, akadálymentességi igénnyel élünk-e, vagy sem. Az inkluzív tervezés nem azt jelenti, hogy egy dolgot tervezünk minden ember számára. A részvétel sokféle módját teszi lehetővé, hogy mindenki érezhesse a valahová tartozás érzését. Az inkluzív tervezés egyik kulcstényezője ezért az a folyamat, ahogyan eljutunk valamilyen módon az eredményhez. Arra a kérdésre viszont, hogy ezek a folyamatok inkluzívak voltak-e, akkor lehet megtudni a választ, ha a legkülönbözőbb nézőpontú embereket bevonjuk és tanulunk tőlük.²³⁶ Az inkluzív dizájn rendszerében nincsen olyan, hogy „normális” ember. A dizájn terén a korábbi felfogásokban az volt az uralkodó narratíva, hogy a felhasználók többségének, az átlagfelhasználónak kell terveznünk, aztán később, ha van idő, nice-to-have alapon vissza lehet térni az ún. szélsőséges vagy marginális esetekre. Ezzel a megközelítéssel ugyanaz a probléma a gyakorlat szintjén, mint elméleti szinten: azt sugallja, hogy létezik olyan, hogy „normális” ember. Holmes szerint a mai dizájnról közvetlenül hat, hogy a „normális” fogalmát nagyban befolyásolta egy 19. századi statisztikus, Adolphe Quetelet, aki az emberi társadalom jobb megértésére törekedve adatokat gyűjtött az emberekről (fizikai

²³⁵ KIZIS (2019)

²³⁶ HOLMES (2018a): 18–25.

jellemzők, viselkedés stb.). Ezeket azután grafikonon ábrázolva egy haranggörbe rajzolódott ki, amelynek közepén az átlag látható, míg az oldalt elhelyezkedő pontokat a tökéletesnek minősített normáltól való eltérésként kezelték. Ebből az összehasonlításból ki lehetett számítani az egyes emberek veleszületett „abnormalitásának” mértékét, és az emberek sokféleségét és eltéréseit úgy kezelte, mint a tökéletességtől való eltérés fokozatait. Az inkluzív dizájn egyik alapállítása, hogy az átlagra való tervezéssel az etikai aggályokon túlmenően van egy nagyon gyakorlati probléma is: a „*one fits all*” elv nem működik. Az egy méretre tervezett megoldások valójában senkire sem jók. Az amerikai légierő megpróbált egy olyan vadászgépet létrehozni, amely az átlagos testalkathoz illeszkedik, és több ezer mérést végeztek a pilótákon, hogy meghatározzák a legpontosabb illeszkedést. A pilótafülke minden egyes elemét az átlagos testalkatból kiszámított ideális pozíció alapján rögzítették a helyére. Az eredmény végül az lett, hogy 4000 pilóta közül valójában egyetlen emberre sem illett megfelelően. Ez pedig a balesetek magas arányához vezetett, és a tervezésnek ez a látszólag szilárd és pragmatikus logikán alapuló merev megközelítése kirekesztéshez és végül halálos következményekhez vezetett.²³⁷

4.2.2. Inkluzív tervezés és egyetemes tervezés

A bevezetőben tisztáztuk az akadálymentesség és az inkluzív dizájn szerepét, de van itt még egy fogalom, amellyel rendszeresen találkozhatunk: az egyetemes tervezés. Előfordul, hogy az inkluzív tervezés kifejezést felváltva és egyenértékűen használják az egyetemes tervezés kifejezéssel. Ez nem véletlen, hiszen az egyetemes tervezés három alapeleme, azaz a tervezés során a lehető legtöbb használói igény figyelembevétele, az egyénre szabhatóság és az egyéni segédeszközök használatának biztosítása számos szálon kapcsolódik az inkluzív dizájn megközelítéséhez, talán annyiban különíthetők el, hogy a tervezés vonatkozásában hová kerül a hangsúlyt: a végső eredményre vagy a folyamatra.

Az univerzális tervezés a környezet olyan kialakítása, hogy az a helyzetek lehető leg szélesebb körében legyen hozzáférhető és használható, anélkül, hogy alkalmazkodásra lenne szükség. Láhattuk (az 1.5.1. pontban), hogy az univerzális tervezés filozófiája az épített környezetből született, így a felfogás az építészetben és a környezettervezésben gyökerezik. Az egyetemes tervezés elmélete azt tűzi ki célul, hogy az emberi populáció minden tagja használhassa az épületeket, a közösségi tereket mindennemű segédeszköz, kiegészítő megoldás nélkül. Az egyetemes tervezés sem az átlagra épít, hanem a hangsúly azon van, hogy az idős emberek, a különböző fogyatékkal élő személyek éppen úgy a társadalomba tartoznak, mint a nem fogyatékos vagy a nem idős emberek. Az egyetemes tervezés a „mindenki számára történő tervezés”-nek is nevezhető, amely nemcsak az akadálymentességet, hanem a diszkriminációtól mentes részvételt is lehetővé teszi, tehát a fogyatékkal élő személyek, az idős emberek szempontjain túl mindenki (többek között a várandós nők, a babakocsival, bevásárlókocsival, kerékpárral, poggyással és nehéz berendezésekkel közlekedők) igényeit is. A gyakorlatban természetesen mindez csak meg-szorításokkal igaz, erre vonatkozik a lehető legnagyobb mértékben (*to the greatest extent possible*) elve, hiszen a valóságban sajnos nem megvalósítható, hogy az adott épületek, kö-

²³⁷ EVERY (2021)

zösségi terek ténylegesen mindenki számára használhatók legyenek, mivel vannak egészen ritkán előforduló igények, szükségletek, amelyekre nem lehet „univerzálisan” felkészülni. Az egyetemes tervezés gondolata kezdetben alapvetően az épített fizikai környezet, az épületek, a közösségi terek tervezésének területén jelent meg, majd a tárgyak, eszközök tervezésében, kialakításában is teret nyert. A koncepció hatást gyakorol a digitális akadálymentességi elgondolásokra, melyek szintén nemcsak a fogyatékossgal élő személyeket segítették, hanem mindenki mást is.²³⁸

Mindkét tervezési koncepció fontos gondolata, hogy nem osztja fel a társadalmat „épekre” és fogyatékossgal élő emberekre, elismeri más csoportok speciális igényeit is. Az univerzális tervezés az 1950-es évek építészeti hagyományaiból eredően legtöbbször valamilyen fizikailag létező dologhoz kapcsolódik és a kívánatos végeredményt írja le, így az intuitív és egyszerű használatot és az érthető információt hangsúlyozza. Ezzel szemben az inkluzív tervezés az 1970-es és '80-as évek fejlődő technológiáiból született, mint például a siket emberek számára készült feliratozás és a vak közösségek számára készült hangoskönyvek. Az inkluzív tervezés azonban nem az eredményre, hanem a tervezési folyamatra összpontosít és arra helyez hangsúlyt, hogy a folyamat során figyelembe vették-e a potenciálisan kirekesztett közösségeket és a tőlük várható hozzájárulást (például a tesztelési folyamatban).²³⁹

Láthattuk, hogy az inkluzív tervezés nem feltétlenül vezet univerzális tervezéshez. Az univerzális tervezés nem feltétlenül foglalja magában a kirekesztett közösségek részvételét. Az akadálymentes megoldásokat nem mindig úgy tervezik, hogy figyelembe vegyék az emberi sokféleséget vagy az olyan esztétikai és alapjogi elemeket, mint a szépség vagy a méltóság, amitől a részvétel élménye adódik a fogyasztó számára. Az akadálymentesség, az inkluzív tervezés és az egyetemes tervezés különböző irányokból befolyásolja a tervezési folyamatot, különböző hangsúlyokkal és szemlélettel rendelkezik, és az egyensúly érdekében a tervezőknek mindhárommal tisztában kell lenniük.²⁴⁰

4.3. Mit jelentenek az akadálymentességi piacok?

4.3.1. Elsődleges és másodlagos akadálymentességi igény a keresleti oldalon

Az inkluzivitás terén – az aktuálisan felmerülő akadályok ellenére – az internet a kezdetektől hatalmas lehetőségeket rejt magában a fogyatékossgal élők társadalmi befogadásának előmozdításában. Már közel negyed évszázada is az általános népességhez képest azok a fogyatékossgal élők, akik aktív internethasználók voltak, arról számoltak be, hogy az internet számukra egyes területeken jelentősen nagyobb előnyökkel jár. Az USA-ban felvett adatok alapján a fogyatékossgal élő felnőttek, összehasonlítva az általános népesség által adott válaszokkal, már 2000-ben jóval nagyobb arányban érzékelték úgy, hogy az internet javította életminőségüket (48% a 27%-hoz képest), jobban tájékozódtak a világról (52% a 39%-hoz képest), segí-

²³⁸ FAZEKAS (2019): 57–75.

²³⁹ HOLMES (2018b)

²⁴⁰ Uo.

tett nekik hasonló érdeklődésű és tapasztalatú emberekkel találkozni (42% a 30%-hoz képest), és több kapcsolatot biztosított számukra a világgal (44% a 38%-hoz képest).²⁴¹

Az USA-ban 1 300 milliárd dollárra tehető az akadálymentességi igényű személyek jövedelme. Az akadálymentességi igényűek, valamint barátaik és családtagjaik éves rendelkezésre álló jövedelme világszinten 18 300 milliárd dollárra tehető.²⁴² Bevezetőnkben levezettük, hogy a digitális térben minden harmadik potenciális felhasználóról megalapozottan valószínűsíthető, hogy tartósan akadálymentességi igényűnek minősül, ha ehhez hozzávesszük az érintett szociális környezetet, akkor globális szinten a keresleti oldal 68 %-a valamilyen módon érintett az akadálymentesség terén.²⁴³

Fontos azt előljáróban rögzíteni, hogy az akadálymentességi piacon a keresleti oldalt nem csupán a fogyatékossgal vagy egyéb akadálymentességi igényűek alkotják. Az akadálymentességi igények biztosítása révén megvalósuló önálló életvitel ugyanis csökkenti azt a terhet, amelyet egy fogyatékossgal élő, egy neurodivergens, egy korosodó vagy egy inhuvelygyulladásban szenvedő ember jelenthet családi, baráti és munkahelyi környezete számára. Az Akadálymentességi Törvény hatálya alá tartozó kulcsfontosságú termékek és szolgáltatások kapcsolódását már érintettük, azonban itt is utalnunk kell arra, hogy az akadálymentességi kérdések új dimenzióját nyitják meg például az olyan fejlesztések, mint az internet révén összekapcsolódó okoseszközök.

A fizikai és a digitális világ határvonalai egyre kevésbé élesek: a Gartner globális információtechnológiai kutató és tanácsadó vállalat például már úgy definiálja a digitális vállalkozás fogalmát, mint amely a digitális és a fizikai világ határainak lebontásával alakítja ki üzleti működését.²⁴⁴ Az okosórák mellett az okos háztartási gépek is mindinkább hétköznapijaink részévé válnak, különösen a háztartási nagygépek, amelyeket nem egy-két évre vesszünk meg. Az tapasztalható, hogy egyre több a csak érintőképernyőn vezérelhető háztartási gép. Ez egy idős vagy súlyosan látássérült felhasználónak nem a legjobb választás, mert megfelelő támogató-segítő (asszisztív) technológiák hiányában ez a célcsoport nem tudja kezelni az érintőképernyőt. Ha azonban a gép vezérlését egy megfelelően kijelölt gomb segítségével vagy az okosotthon-központunknak, vagy a felhasználó okoseszközén futó akadálymentes alkalmazásnak át tudjuk adni, illetve ha legalább az alapfunkciók vezérlését meg tudjuk oldani egyenlő eséllyel hozzáférhető módon, akkor azzal versenyelőnyre tehet szert a gyártó és a forgalmazó egyaránt. A hétköznapiakban nem csupán az akadálymentességi igényű vevők számára vonzóbb egy ilyen megoldás, hanem környezetük számára is vonzóbbá válik egy olyan márka, amely figyel az akadálymentességre, kedvező tapasztalatot biztosít a szeretteiknek, és ugyanakkor csökkenthető a ráutaltság mértéke is.

²⁴¹ LAZAR et al. (2011): 68–82.

²⁴² The Global Economics of Disability Report 2024. September 20, 2024. A tanulmány címében a Disability Market, azaz fogyatékossgal piac fordulatot használja, azonban a 7. oldalon található fogalom meghatározás alapján az egyéb átmeneti egészségügyi és szituatív akadályozottsággal élőket is idesorolja.

²⁴³ Uo. 2.

²⁴⁴ „Digital business is the creation of new business designs by blurring the digital and physical worlds.” Digital Transformation: How to Scope and Execute Strategy (2024) www.gartner.com/en/information-technology/topics/digital-transformation.

4.3.2. Az akadálymentességi igény nem nyilvánvaló, és generációról generációra változik

A piaci szereplők üzleti paradigmaváltásához szükséges egyik legnagyobb felismerés, hogy az akadálymentességi igény az esetek többségében nem nyilvánvaló. A legnyilvánvalóbb fogyatékosághoz gyakran társul segédeszköz, például kerekesszék vagy fehér bot, az ilyen eszközöket használók a fogyatékosággal élő népesség kisebbségét képviselik, mégis ez a vizuális kép dominál a fogyatékoság és az akadálymentességi igény megítélésében. Az 1.7. pontban ismertettük az „elkattintási arányokat” bemutató tanulmányt, amely szintén rámutatott, hogy a vállalkozások rendszeresen alábecsülik az akadálymentességi igénnyel élő fogyasztók arányát.²⁴⁵ Így kiesik látómezőjükből az a fennmaradó mintegy 70%-ot kitevő arány, akiknek sokkal kevésbé nyilvánvaló az akadályozottságuk.²⁴⁶ A digitális gazdaságban, ahol akár avatarokkal is jelen lehetünk egyes gazdasági interakciókban, az akadálymentességi igény megítélése szinte már lehetetlen.

Az észak-amerikai kontinens adatai alapján az a következtetés is levonható, hogy az akadálymentességi igény a fogyasztói generációk esetében is jelentősen eltérhet. Két globálisan is érzékelhető változás van folyamatban, amelyek jelentősen átformálhatják az akadálymentességi igény gazdasági jelentőségéről alkotott elképzeléseket: az első egy egyedülállóan gazdag generáció öregedése; a második a kognitív és mentális egészséggel kapcsolatos akadálymentességi igények gyakoribbá válása. Talán nem túlzás azt állítani, hogy az 1946–1964 között született „baby boomerek” adják az emberi történelem leggazdagabb generációját, és statisztikai becslések szerint e generáció tagjainak több mint egyharmada él (majd) valamilyen fogyatékosággal nyugdíjas éveiben, ez az arány pedig az életévek növekedésével együtt növekszik.²⁴⁷ A baby boomerek nem álltak le a nyugdíjba vonuláskor, továbbra is aktívan jelen vannak a piacokon. A World Data Lab előrejelzése szerint 2025-ben a globális új fogyasztók és a fogyasztói növekedés fele az 55 év feletti generációktól származik majd.²⁴⁸ A piaci szereplők, amelyek észlelik és kezelni tudják ezt a nem feltétlenül a legjobb digitális kompetenciákkal rendelkező generáció felől érkező növekvő keresletet, jó helyzetben vannak, és jelentős nyereséget érhetnek el. A legfrissebb kanadai felmérések alapján ugyanakkor az a tendencia figyelhető meg, hogy a 15–24 és a 25–64 közötti korosztályban 8%-kal nőtt a mentális és kognitív problémák aránya,²⁴⁹ azonban Európában sem jobb a helyzet, az Unicef 2021-ben közzétett jelentése szerint a 15 és 19 év közötti európai fiúk közül majdnem minden ötödik, illetve az e korosztályba tartozó lányok több mint 16%-a szenved mentális zavaroktól, összességében pedig Európában kilencmillió (10 és 19 év közötti) serdülő él mentális zavarokkal.²⁵⁰ A 15. táblázatban látható 2022-es KSH-adatgyűjtés alapján is megállapítható, hogy a mentális zavarok súlyosan érintik a serdülő és fiatal felnőtt korosztályt.

²⁴⁵ WILLIAMS–BROWNLOW (2019): 5.

²⁴⁶ The Global Economics of Disability Report 2024. 8.

²⁴⁷ Uo. 10., valamint Disability in the EU: facts and figures. www.consilium.europa.eu/en/infographics/disability-eu-facts-figures/#:~:text=In%202023%2C%20the%20share%20of,of%20the%20total%20male%20population.

²⁴⁸ The World Consumer Outlook 2025, World Data Lab, 2024. worlddata.io/world-consumer-outlook/.

²⁴⁹ Statistics Canada, Canadian Survey on Disability. 2022. www23.statcan.gc.ca/imdb/p2SV.pl?Function=getSurvey&SDDS=3251.

²⁵⁰ The State of the World's Children 2021. October 2021, UNICEF. www.unicef.org/eu/reports/state-worlds-children-2021.

A magukat fogyatékosnak vallók korcsoport és a fogyatékoság típusa szerint 2022-ben								
A fogyatékoság típusa	0–4 éves	5–14 éves	15–29 éves	30–44 éves	45–59 éves	60–74 éves	75– éves	Összesen
Mozgáskorlátozott	641	2 313	4 870	8 737	21 022	43 666	31 665	112 914
Gyengénlátó, aliglátó	190	830	1 625	2 806	5 877	10 329	12 780	34 437
Vak	36	78	460	952	1 338	2 935	2 975	8 774
Értelmi fogyatékossgal él	565	3 817	8 983	11 527	9 391	4 650	2 149	41 082
Autizmus spektrumzavar	1 019	6 244	4 449	1 777	485	98	59	14 131
Pszichoszociális fogyatékossgal él	59	290	788	1 854	2 872	2 181	883	8 927
Nagyothalló	155	825	1 744	2 693	4 788	6 564	7 455	24 224
Siket	89	281	605	1 177	1 769	1 615	856	6 392
Siketvak (látás- és hallássérült)	17	33	83	128	195	215	198	869
Beszédhibával él	193	1 020	1 160	1 193	1 493	1 291	506	6 856
Beszéd fogyatékossgal él	253	1 383	1 510	1 234	1 299	1 424	683	7 786
Súlyos belszervi fogyatékossgal él	143	291	727	1 584	2 871	3 484	1 624	10 724
Súlyos-halmozott fogyatékossgal él	254	1 006	1 976	2 022	1 916	1 877	1 018	10 069
Más fogyatékoság	35	99	315	344	767	749	327	2 636
Ismeretlen	712	1 794	3 287	6 249	11 208	12 453	6 189	41 892
Fogyatékossgal élők	3 555	15 719	23 797	35 081	57 161	81 252	56 993	273 558
Nem válaszolt	99 793	245 864	479 739	614 430	676 113	483 621	212 442	2 812 002

15. táblázat: A magukat fogyatékosnak vallók korcsoport és a fogyatékoság típusa szerint a KSH 2022-es adatai alapján²⁵¹

²⁵¹ Forrás: www.ksh.hu/stadat_files/eg/hu/eg0033.html

Rögzítve, hogy a fogyatékoság és az akadálymentességi igény közé nem tehető egyenlőségjel, azonban a rendelkezésre álló adatok alapján a szerzők álláspontja szerint a megfelelő tervezési szempontok meghatározásához az akadálymentességgel érintett keresleti oldal dinamikájának megértése fontos input lehet, ezért az erre vonatkozó hazai felmérések elvégzése és a rendelkezésre álló adatok elemzése további kutatási irányként azonosítható be.

4.4. Az akadálymentes dizájn jobb és biztonságosabb

4.4.1. Az innováció jobban megéri, mint a pereskedés...

A vállalatok számára fontos új tényező, hogy az Akadálymentességi Törvény hatályba lépése fordulatot hoz a jogérvényesítési lehetőségek terén, és a 3.8.1. pontban bemutatott szankciórendszer alapján jelentős a vállalkozások bírságkitettsége.²⁵² A helyzetből adódóan jelenleg nem állnak még rendelkezésre megfelelő adatok az európai piacok tekintetében az akadálymentességi követelmények érvényesítése kapcsán. Az amerikai adatok azonban egyértelműen abba az irányba mutatnak, hogy a forrásokat érdemes inkább az innovatív és ugyanakkor egyenlő hozzáférést biztosító dizájnról és az erre érzékeny szervezeti kultúrára fordítani, mint az akadálymentességi követelmények megsértésével járó jogi következmények és az utólagos akadálymentesítés költségeinek viselésére.

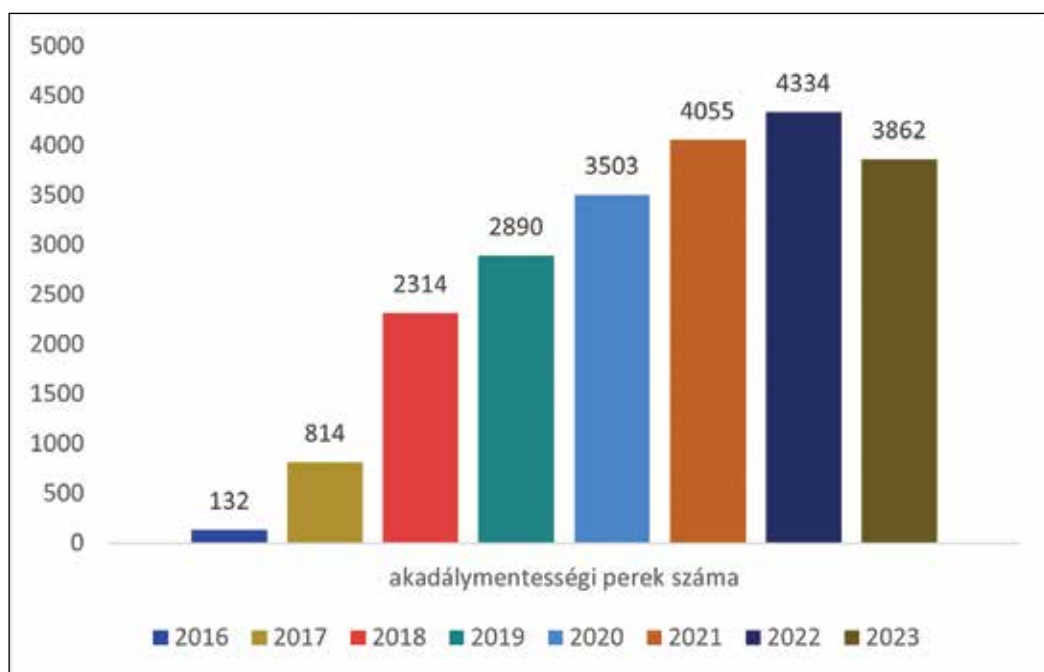
Az akadálymentesség a gazdaság nyelvére lefordítva azt jelenti, hogy a bármilyen mögöttes okból tartósan vagy átmenetileg akadálymentességi igénnyel élő fogyasztók ugyanazt a hozzáférést igénylik, ugyanazon idő alatt és ugyanolyan áron, mint a népesség egyébként. A 2017–18-as időszakban az ADA [Americans with Disabilities Act of 1990 (42 U.S.C. § 12101)] online hozzáférhetőségre vonatkozó elvárásainak a megsértésére alapozott perek száma közel háromszorosára nőtt.²⁵³ A robbanásszerű növekedéshez a Robles kontra Domino's Pizza ügyben a kilencedik kerületi bíróság által hozott döntés is hozzájárult, amelyben a bíróság megjegyezte, hogy a felperes, egy vak férfi, két különböző alkalommal is több mint 45 percet várt arra, hogy telefonon rendeljen pizzát, mivel a weboldal és az alkalmazás nem volt elérhető számára. A bíróság megjegyezte, hogy „nincs olyan személy, aki valaha is várakozott már az ügyfélszolgálaton – vagy valaha is megéhezett egy pizzára –, aki ezt elfogadható helyettesítőnek tartaná a weboldallal történő rendelés helyett”.²⁵⁴ Ezt követően sajnos a világhírvány idején a talpon maradás érdekében végrehajtott gyors váltás során számos új weboldal, a meglévő weboldalak új funkciói és az új okostelefon-alkalmazások úgy készültek, hogy nem voltak egyenlő eséllyel hozzáférhetők. Ezért esetenként nemcsak a weboldalak és alkalmazások voltak elérhetetlenek, amelyek a pandémia alatt az árukhoz vagy szolgáltatásokhoz való hozzáférés elsődleges (vagy egyetlen) módját jelentették, hanem a személyes hozzáférési lehetőségek sem voltak megvalósíthatók. A pandémia előtt, bár nyilvánvalóan ezek nem az egyenlő esélyű hozzáférés megfelelő módszerei, de végső soron ha egy weboldal

²⁵² Digitális akadálymentesség szabályozása: Sok vállalatnak fog fájni! – szakértői beszélgetés dr. Velegi Dorottya szakmai vezető, MVGYOSZ és dr. Tóth Péter legal engineer, OPL részvételével. protechtor.io/tag/digitalis-akadalymentesseg/

²⁵³ LAUNEY et al. (2019)

²⁵⁴ LAZAR et al. (2022): 63–89.

nem volt hozzáférhető, az azt működtető vállalat vagy szervezet gyakran ajánlott fel valamilyen alternatív személyes hozzáférési lehetőséget (például azt, hogy az érintett bemegy egy üzletbe, hogy a személyzet egy tagja segítsen neki; vagy más alternatív módszert használ, például telefonon vagy e-mailben egyeztet). Napjainkban a perek száma jelentős, de csökkenő tendenciát mutat, és szakértők szerint ehhez hozzájárul, hogy a keresleti oldalról a perek formájában érkező jogérvényesítési nyomás hatására egyre több vállalkozás foglalkozik tudatosan a hozzáférhetőségi problémákkal az „innovating is more fun than litigating” elv alapján.²⁵⁵ Az európai és a magyar vállalkozások számára is fontos lehet a jogérvényesítési fellépések révén kikényszerített vállalati tanulási folyamat, melynek során a digitális hozzáférhetőségi elvárások „kényszerű megismerése” rávezette a piaci szereplőket arra a felismerésre, hogy az egyenlő esélyű hozzáférés biztosítása az akadálymentességi alapon zajló eljárások elkerülésén túl más okokból is előnyös lehet.²⁵⁶



3. diagram: Az ADA alapján indított digitális akadálymentességi perek száma²⁵⁷

Ehhez hozzájárul az is, hogy az USA-ban a kormányok, oktatási intézmények és a magán-szektorbeli technológiai vállalatok által kiadott közbeszerzési szerződések egyre gyakrabban írják elő, hogy a projektek megvalósítása során akadálymentes technológiát kell alkalmazni.

²⁵⁵ The Inclusive Design Guide. Designing accessible digital experiences.

²⁵⁶ Fifth Annual State of Digital Accessibility Report 2023–24.

²⁵⁷ Forrás: Annual 2023 ADA Website Accessibility Lawsuit Report. www.ecomback.com/annual-2023-ada-website-accessibility-lawsuit-report#:~:text=Year%2Dwise%20ADA%20Accessibility%20Lawsuits,ADA%20lawsuits%20in%20year%202023.

4.4.2. Az akadálymentesség a digitális térben egyben a tartalom, termék és szolgáltatás minőségét is jelzi

Az európai és magyar piac számára is fontos következtetés lehet, hogy az akadálymentességi tanulási folyamat eredményeként a vállalkozások mind szélesebb körben azt is felismerik, hogy az akadálymentességi alapelvárásokat magában foglaló inkluzív dizájn nemcsak a külső szabályozási környezetből eredő kockázati kitettséget csökkenti, hanem a korábban teher-tételnek számító többletelemeket a márka előnyévé alakíthatja át. Ahogy pedig a vállalkozások egyre nagyobb figyelmet fordítanak az akadálymentesítés üzleti szempontjaira is, beleértve az akadálymentességi piacok sajátosságait és dinamikáját is, úgy a digitális csapatok innovációs motivációját egyre fokozza, hogy az akadálymentesítési jó gyakorlatok (*best practices*) jól illeszkedhetnek a vállalati gyakorlatokhoz a keresőoptimalizálás, a használhatóság, a minőségbiztosítási tesztek automatizálása és más alapvető üzleti elvek terén.²⁵⁸

Általában elmondható, hogy az akadálymentességi szempontok szisztematikus alkalmazása egyfajta belső koherenciát, összetartozást ad a digitális tartalmaknak, szolgáltatásoknak és termékeknek, amely magas minőségi alapszintet közvetít. Ez aláhúzza a szervezeti kultúra, tudatosság és oktatás alakításánál, hogy mennyire fontos, hogy minden résztvevő, így a termékfejlesztésért és értékesítésért felelős menedzserek, fejlesztők, UX kutatók és UX dizájnerek, a digitális piaci termékek és szolgáltatások, a digitális piaci szereplők középvezetői ismeretanyagának legalább annyira szerves részét képezze, mint az például a személyes adatok védelmére vonatkozó szabályoknál az elmúlt évtizedben megvalósult.

Az akadálymentességi szemlélet és megfelelési rendszer kialakítható tehát úgy is, hogy az üzletileg is egyértelműen előnyös legyen. A jól illeszkedő akadálymentességi megfelelés ekkor tehát nem csupán kockázatsökkentő hatással jár, a hátrányos jogkövetkezmények (így a bírság és a vállalkozás jó hírneve sérelme) valószínűségének csökkentésén túl

- az akadálymentes tartalom, digitális termék és szolgáltatás új fogyasztói kört vonzhat be az akadálymentességi piacokról,
- az inkluzív dizájnba illesztett akadálymentességi megfelelés révén az érintett digitális termékek, szolgáltatások és tartalmak nem csupán az akadálymentességi igény-nyel élők, hanem valamennyi e-fogyasztó számára is magasabb minőségi szintet képviselnek, ezáltal növelik az ügyfélelégedettséget és a fogyasztói bizalmat;
- összességében a márka ismertségének és értékének növekedéséhez vezet.

A fogyasztói bizalomnak a digitális piacokon kiemelt szerepe van, ezt erősítheti az akadálymentesség a digitális interfészek tervezése során, azzal, hogy az akadálymentességnek ugyanakkor bizonyítható kockázatsökkentő másodlagos hatása is van az e-fogyasztóvédelemben, nevezetesen az ún. sötét minták, azaz a digitális tér interfészeinek megtévesztő tervezése terén. A pontban már utaltunk arra, hogy a digitális akadálymentesség szabályainak konzekvens alkalmazásával mindazon kereskedelmi gyakorlatok jelentős része kiszűrhető, amelyek sötét mintának minősülnek, azaz a digitális felületek vagy a rendszer felépítése, kialakítása vagy funkciói révén olyan döntések meghozatalára tudják késztetni a fogyasztókat, amelyeket egyébként nem hoztak volna meg. A digitális piaci környezet vizsgálata kapcsán az Európai Bizottság által közreadott tanulmány is utal arra, hogy a webdizájnban a sötét minták

²⁵⁸ VALENTINE (2023)

világából az európai digitális akadálymentességi szabályozás követelményei világos utat mutathatnak a fogyasztók számára a megfelelő és szükséges információkat illetően.²⁵⁹

Az alábbiakban az Európai Bizottság vizsgálata alapján leggyakoribbnak tekinthető²⁶⁰ sötét mintázatokra vonatkozóan tekintünk át néhány példát:

- Sürgetéstípusú magatartásnak minősül egyrészt, ha a digitális interfész a szűkösségi hatáson alapuló torzításra (*scarcity bias*) építve a kínálati elemek korlátozottságát, illetve a jelentős keresleti oldali érdeklődést kommunikálja a fogyasztó felé, másrészt, ha téves vizuális információval lerövidíti a döntéshozatalra szánt idejét. Az akadálymentességi alapelvek alapján egy weboldalnak kezelhetőnek, érthetőnek és működtethetőnek kell lennie ahhoz, hogy biztosítsa a széles körű hozzáférést. Ezen követelmények magukban foglalják többek között, hogy a weboldalak elrendezését úgy kell kialakítani, hogy az segítsen megérteni és követni a tartalmat, anélkül, hogy a felhasználókat túlterhelné (*overwhelming*), és lehetőséget biztosítson a számukra, hogy a figyelemelterelő, túlterhelő elemeket kikapcsolhassák.
- A döntéshozatal lerövidítésére szolgáló sötét mintázat gyakori példája, hogy egy visszaszámláló mutatja a felhasználó hátralévő idejét, amíg a döntést meg kell hoznia. Egy ilyen beállítás azonban teljesen ellentétes a WCAG-útmutatón alapuló valamennyi szabvány követelményeivel, hiszen az elegendő idő biztosítását – így az időzítő kikapcsolását, átállítását, bővítését – a legalapvetőbb akadálymentességi követelményként rögzíti.
- Jellemző továbbá, hogy a visszaszámlálást folyamatos hang- és fényjelzések követik, kiegészítve a vizuális tartalmat. Az előbbiekhöz hasonló követelmény, hogy a felhasználó a mozgó, villogó, automatikusan frissülő információkat szüneteltethesse, leállíthassa vagy elrejthesse. Kifejezetten tilos olyan dizájnelemet készíteni, amelyről ismert, hogy stresszhelyzetet teremt, és akár rohamokat vagy fizikai reakciókat okozhat, így különösen, ha az oldal tartalma egy másodpercen belül háromnál többször villan fel.
- Interfész-interferencia típusú sötét mintázatot alkalmaz egy weboldal, ha az alkalmas arra, hogy a felhasználó döntését eltérítse a vállalkozás javára, így különösen, ha elrejtje az információt, illetve ha olyan alapbeállításokat alkalmaz, amelyek a fogyasztóban stresszt vagy az egyértelműség hiánya miatt kognitív disszonanciát teremtenek, vagy a fogyasztót szándékosan valamilyen hirdetés, tartalom felé terelik. Az ilyen jellegű sötét mintázatok az oldalak érthetőségét csökkentik, például olyan esetekben, ha a megjelenített szöveges tartalom ezáltal olvashatatlanná vagy érthetlenné válik.
- Az olvashatóság mellett a kiszámíthatóság is a weboldal érthetőségének akadálymentességi előfeltétele. Ennek alapján a weboldalak megjelenésének és működésének kiszámíthatónak kell lennie, nem lehet félrevezető a felhasználó számára, azaz egy weboldal használata során nem fordulhat elő olyan, hogy egy adott vásárlási folyamat más és más útvonalakon, átláthatatlan lépések sorozatán keresztül juttatja el a felhasználót a céljához.²⁶¹

²⁵⁹ Behavioural study on unfair commercial practices in the digital environment.

²⁶⁰ Uo. 30.

²⁶¹ VELEGI et al. (2023): 167–190.

5. Vállalati akadálymentesség: hogyan lássunk neki?

5.1. Kinek a feladata az akadálymentességi követelmények megvalósítása, avagy a jog, az IT és az üzlet párbeszéde

Az amerikai piacra vonatkozó, közelmúltban készült piackutatás alapján a válaszadók túlnyomó többsége (85%) azt állította, hogy a digitális akadálymentesség versenyképességi előny, amelynek összetevői a fogyasztói élmény és a fogyasztói elégedettség javulása; a márkaérték növekedése; a fogyasztói lemorzsolódás megakadályozása és új fogyasztók megszerzése; a jogi költségek és a jogi eljárásokra fordított idő csökkenése.²⁶²

Sokkal kevésbé volt viszont tiszta a kép abban a tekintetben, hogy a vállalkozáson belül hová allokálnának az akadálymentességgel kapcsolatos feladatok. A felmérés azt az érdekes eredményt hozta, hogy a szakértőkhöz (61%) képest a felsővezetők sokkal nagyobb arányban (91%) gondolják azt, hogy van olyan központilag felelős szervezeti egység, amely az akadálymentességi kérdések megvalósításáért felel. Ez az eltérés azt sugallja, hogy a felsővezetőknek a szervezetük digitális akadálymentességi gyakorlatairól alkotott elképzelései nem feltétlenül egyeznek meg a szakértők mindennapi valóságával.²⁶³

Ez a különbség azért is nagyon fontos, mert kihatással lehet az akadálymentességi erőfeszítésekre szánt további erőforrások és támogatás elosztása terén. Arra a kérdésre, hogy a szervezeten belül melyik a digitális akadálymentesítésért felelős konkrét részleg vagy személy, a válaszadók leggyakrabban valamilyen technológiai (például a mérnöki vagy IT) feladatot ellátó csapatot jelöltek meg. A válaszadók a második helyen a sokszínűségért, méltányosságért és befogadásért felelős DEI-részlegeket, harmadik helyen a jogi és *compliance* feladatokat ellátó szervezeti egységeket jelölték meg.²⁶⁴

5.2. Hogyan kezdjünk neki?

Magyarországon jelenleg még nem általánosan elterjedt a vállalkozások körében a diverzitásra és inkluzivitásra specializálódott DEI-funkciók vagy akár teljes részlegek létrehozása és fenntartása, ezért az akadálymentességi elvárásokról a vállalkozások elsősorban a jogi, illetve a *compliance* kérdésekkel foglalkozó szervezeti egységek irányából jövő jelzésekből értesülnek. A vállalati tudatosság fontos eleme a diverzitási, inkluzivitási és akadálymentességi szempontok megjelenítése a szervezeti kultúrában, viszont fontos azt tudatosítani, hogy az akadálymentességi igények jelentős hányada valójában a vállalati kultúra hatókörén kívül helyezkedik el. A szervezeti kultúra akármennyire jól tudja ugyanis kezelni az eltérő identitásokat – megszüntetve a fogyatékkal kapcsolatos megkülönböztetést és már ezáltal is javítva a már-

²⁶² Fifth Annual State of Digital Accessibility Report 2023–24. 20., 39.

²⁶³ Uo. 27.

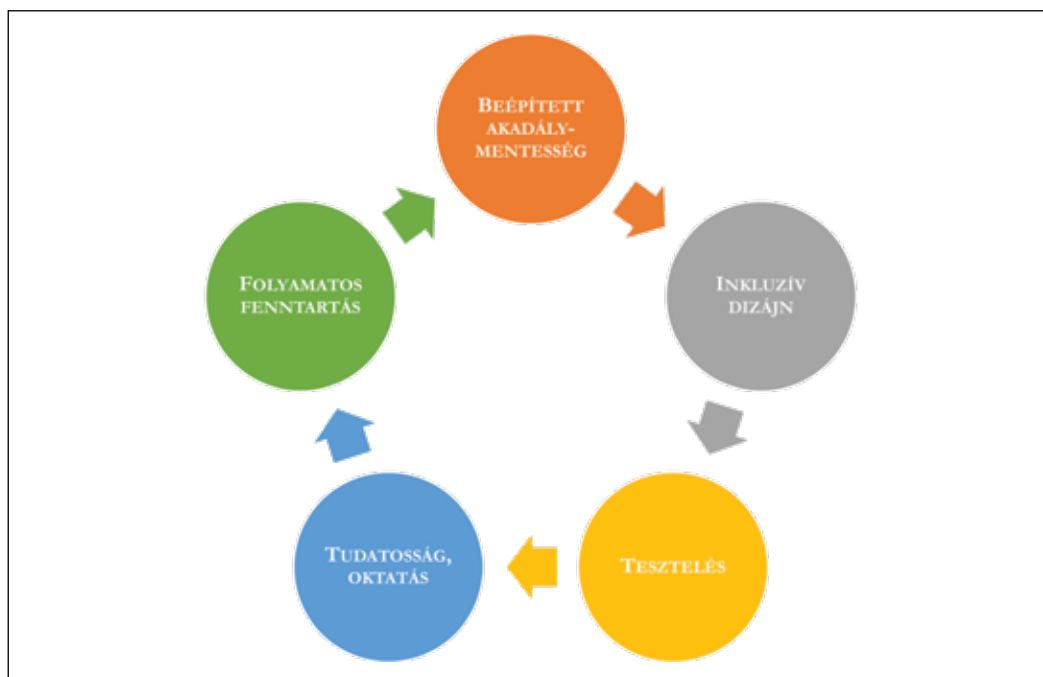
²⁶⁴ Uo. 27. A DEI a diversity, equity and inclusion (sokféleség, egyenlőség és befogadás) szavak kezdőbetűiből származó rövidítés: az az elképzelés, hogy minden ember egyenlő jogokkal rendelkezik és egyenlő bánásmódra jogosult, és a befogadás révén szavatolni kell, hogy ne érje hátrány egy adott csoporthoz való tartozás miatt, továbbá a szükségleteinek megfelelően ugyanolyan lehetőségeket kell kapjon, mint másoknak.

kaépítést –, a vállalkozások által piacra bocsátott digitális felületek, tartalmak, termékek vagy szolgáltatások funkcionális jellegében csak akkor mehet végbe az akadálymentesség magvalósítása és összeillesztése az egyéb dizájnelemekkel, ha a termék- vagy szolgáltatási csapatok hajlandók és képesek érdemben átvenni ezen a téren kezdeményezést.

Ahogy a szervezetek a digitális hozzáférhetőséget beépítik üzleti gyakorlatukba, számos előnyről számolnak be. A válaszadók túlnyomórészt azt állítják, hogy az akadálymentesítés javította szervezetük teljesítményét a kulcsfontosságú területeken, beleértve a felhasználói élményt és az ügyfélelegedettséget, valamint végső soron megnőtt az árbevételük is. Azok a vállalkozások képesek sikeresen optimalizálni a digitális akadálymentességi piacban rejlő lehetőségeket, új e-fogyasztókat bevonni, amelyek az akadálymentességi igényt a fogyasztói élményhez szükséges dizájn részeként tudják kezelni.²⁶⁵ Az e-akadálymentességi „funkcionalitás” beépítése feltétele annak, hogy az egyenlő esélyű hozzáférés a digitális gazdaság keretein belül meg tudjon valósulni, és azt a beépített akadálymentesség (*accessibility by design*) elve mentén már a tervezési folyamat korai szakaszában inputként kell felhasználni. Ez azonban egy ilyen irányú üzleti döntés és az erőforrások biztosítása nélkül nem megy. Az e-akadálymentességi elemek beépítése az inkluzív dizájn és egyetemes tervezés folyamatába nem valamiféle kiegészítő elemként vagy ellenőrző listaként kezelendő. Optimális esetben az akadálymentesség szervesen beágyazódik a tervezési folyamatba, és szűkebb célján túlmutató általános pozitív hatásokat vált ki a folyamatok racionalizálásának, a könnyű és egységes használatnak és végső soron az ügyfélélmény javításának terén. A tervezőcsapatok szerepe kritikus az e-akadálymentesség funkcionális elvárásainak üzletileg is előnyös végrehajtása szempontjából.

Az e-akadálymentesség szervezeten belül ugyanis kettős kihívást jelent, egyrészt a költségvetés, másrészt a koordináció kapcsán. Ez már a kezdő lépésnél kiderül, hiszen ha a folyamatokat a DEI- vagy a *compliance* egységek kezdeményezik, ezeknek az egyébként optimálisan működő szervezeti működési rendet feltételezve is ritkán van költségvetésük tervezési munkára, és jellemzően nem is rendelkeznek a megfelelő „házon belüli” tervezési képességekkel. A megfelelő koordináció és az üzleti döntéshozók részéről a megfelelő erőforrások allokációjára vonatkozó döntés hiánya meggátolja őket abban, hogy a funkcionális igényeket kellően előre beágyazzák a tervezési ciklusokba. Az akadálymentességi elemek részei a dizájnnak, azt pedig azt láthattuk a 4.1.3. pontban a mobilbankos applikáció példáján, hogy pusztán az akadálymentességi funkcionális megvalósításától nem szükségképpen lesz ügyfélbarát egy szolgáltatás. Ezért az akadálymentességi igényű és a támogató-segítő (asszisztív) technológiák széles körét használó felhasználók bevonásával történő tesztelés beépítése a fejlesztési folyamatba egyrészt sokat javíthat magán a tesztelt terméken, szolgáltatáson, felületen, másrészt fontos ismeretekkel szolgálhat, amelyek beépíthetők a vállalati ismeretanyagba és az akadálymentességi színvonal folyamatos fenntartására irányuló vállalati munkálatokba.

²⁶⁵ Fifth Annual State of Digital Accessibility Report 2023–24. 29.



10. ábra: Akadálymentességi feladatok a vállalati működésben

Az akadálymentességi elemek beépítése a felhasználóközpontú dizájn folyamatokba az első és nem megkerülhető lépés, viszont a 2025 júniusában hatályba lépő követelmények a már meglévő digitális termékek és szolgáltatások felülvizsgálatát is megkövetelik. Az akadálymentességi kötelezettségek tartalmát a napi jogalkalmazási gyakorlatban nehéz meghatározni. Gyakran felmerülő kérdés, hogy egy adott termék, szolgáltatás, felhasználói felület vagy interfész esetében hogyan lehet eligazodni az útmutatók, a különböző szintű szabványok, az irányelvek és végső soron a szankcionálható tételes kötelezettségeket tartalmazó nemzeti jogszabályok dzsungelében. A szerzők szakmai álláspontja alapján alkalmazni javasolt sorrend a következő:

- A WCAG mindenkor hatályos útmutatójának segítségével értsük meg, hogy miről szól tulajdonképpen az akadálymentesség, azaz miben áll a digitális felületekhez való egyenlő esélyű hozzáférés lényege, és hogyan tudjuk azt elérni;
- Tekintsük át, hogy az Európai Akadálymentességi Irányelv mennyiben vonatkozik az általunk nyújtott szolgáltatásokra és/vagy az általunk forgalmazott termékekre;
- Ha az Európai Akadálymentességi Irányelv és a magyar akadálymentességi szabályok alapján nem is tartozunk azok hatálya alá, gondoljuk végig a termékünk, szolgáltatásunk, interfészünk kapcsán, hogy
 - nem nyújtjuk-e ezeket olyan piacokon, ahol (például az ADA alapján az USA piacán) a WCAG-útmutató alkalmazása szükséges;
 - a WCAG-útmutatóból tanultak alapján hol javítaná az akadálymentesség az általunk nyújtott javak minőségét olyan mértékben, hogy az megéri az üzleti befektetést;

- Ha azt állapítjuk meg, hogy a hazai vagy uniós akadálymentességi szabályok hatálya alá tartozunk, a hatályos WCAG-útmutató sikerkritériumait megértve tekintjük át, hogy az EN 301549 szabványnak megfelelően hogyan tehetjük hozzáférhetővé digitális felületeinket;
- Meglévő termékeinket és szolgáltatásainkat feleltessük meg az Akadálymentességi Törvény mellékleteiben lefektetett kritériumoknak, és ezek értelmezéséhez vegyük alapul az Európai Akadálymentességi Irányelv II. mellékletében foglalt indikatív, iránymutatást tartalmazó példákat a 3.3. pontban bemutatott rendszerben;
- Új termékeinket és szolgáltatásainkat már a fejlesztési szakasz legelején teszteltesük akadálymentességi igényű személyekkel, akik a szabványokon túllátva, felhasználóként élhetnek jobbító javaslatokkal.

A fenti sorrendet álláspontunk szerint az indokolja, hogy a WCAG-útmutatókat a szakma ismert szakemberei állították össze, és az általuk jónak, tarthatónak és követendőnek tartott kritériumokat tartalmazza. Ezt erősíti meg az ISO nemzetközi elismerése azáltal, hogy az útmutató aktuális változatát szabványi erőre emeli. A közösségi szabvány az európai sajátosságokra reflektálva, az európai felhasználói szokásokat és fejlesztői gyakorlatokat ismerve rendszerezi, hogy a nemzetközi elvárások közül melyek azok, amelyeket a digitális egységes piacon mindenképpen alkalmazni szükséges.

Az Európai Akadálymentességi Irányelv I. melléklete, és azzal megegyező tartalommal a magyar Akadálymentességi Törvény 1. melléklete tételes ellenőrzési listát nyújt, amelynek teljesítése esetén vélelmezni lehet, hogy egy termék vagy szolgáltatás a más jogi aktusokban kifejezett akadálymentesítési elvárásoknak megfelel. Ezen túlmenően itt kívánunk visszautalni az EN szabvány 2018-as és 2021-es módosításaira, amelyek a szabványnak való megfeleléshez kínálnak az előbb említettekhez hasonló ellenőrzési listákat.

Amennyiben arra jutunk, hogy indokolt egy átfogó feltáró vizsgálatot végezni a meglévő digitális elemeken annak érdekében, hogy az ott fennálló akadálymentesítési hibákat számba vegyék és azokat egytől-egyig ki tudják javítani, a vizsgálatot olyan tapasztalt akadálymentesítési auditor szakemberre érdemes bízni, aki ismeri és használja azokat a támogató-segítő (asszisztív) technológiákat, amelyeket az akadálymentességi igényű ügyfelek is használnak, hiszen az audit által adott vizsgálati eredmény segít meghatározni a további lépéseket.

Az akadálymentesség megteremtésénél a digitális és fizikai kapcsolódási pontokat is vizsgálni kell, amikor azt elemezzük, hogy a saját felhasználói vagy ügyfélkapcsolati felületeink esetében hogyan tudjuk elérni. Az ügyfélkapcsolati és felhasználói felületek esetében előkérdésként szükséges tisztázni, hogy azokat csak saját eszközökről, vagy az üzlethelyiségben telepített információs kioszkról vagy más eszközről is el kell-e érjék az ügyfelek. Ennek megfelelően szükséges a konkrét felhasználói felületet akadálymentesíteni vagy az inkluzív, illetve az egyetemes tervezés mentén fejleszteni, vagy akár az adott felület elérésére szolgáló eszközön előkészíteni azokat az asszisztív megoldásokat, amelyekkel azt egy akadálymentességi igényű ügyfél is használatba tudja venni. Gondoljuk végig, hogy milyen akadálymentességi igényű emberek lehetnek jelen az ügyfélkörünkben, és ezeknek az akadálymentességi igényeknek az ismeretében állítsunk fel ún. felhasználói perszónákat, akikhez az igényekre szabott felhasználói utakat (*user journey*) megtervezzük. Az akadálymentességi igényű felhasználói perszónák kialakításához felhasználhatók az inkluzív dizájn gyakorlatában már kialakított perszónaspektrumok (melyeket az 1.2.2., az 1.3. és az 1.4. pontokban részletesebben

ismertettünk), mivel ezek máris rá fognak világítani jó néhány olyan szempontra, amely segít felállítani az akadálymentesítési tevékenységek prioritási listáját. Ekkor ismét különösen javasolt bevonni egy digitális akadálymentesítési auditor szakembert, aki a tervezés és fejlesztés kezdeti fázisától fogva hasznos tanácsokkal látja el a projektben részt vevő tervező és fejlesztő szakembereket. Itt is hangsúlyozzuk, hogy az akadálymentesítés körében végzett bármely fejlesztést feltétlenül szükséges az érintettekkel teszteltetni, mert attól, hogy valamit úgy készítünk el, hogy az az irányadó jogi követelményeknek és szabványoknak megfeleljen, az még nem szavatolja, hogy az érintett felhasználók számára is kényelmesen használható lesz. Továbbá a vállalati tanulás szempontjából fontos, hogy az akadálymentesítési szempontokat tekintve a felhasználóknak maguknak is lehetnek olyan ötleteik, amelyek a felhasználói élményt globálisan javíthatják.

Fontos, hogy a jelenleg hatályos akadálymentesítési előírások alapján nem elfogadható, ha külön felületeket tartunk fenn az akadálymentességi igényű ügyfeleknek, és őket az átlagos felhasználók körétől külön kezeljük. Így tehát, ha például egy „Vakbarát verzió” nevű aloldalt hozunk létre a weboldalunkon belül, amely egyes korlátozott funkciók akadálymentes elérését teszi lehetővé, az nem tekinthető elfogadott megoldásnak. Minden olyan funkció akadálymentes megközelítését, elérését, használatát és elhagyását biztosítani szükséges, amellyel egy bármilyen képességekkel és kompetenciákkal rendelkező felhasználó a szolgáltatásaink igénybevétele során találkozhat. Ha az akadálymentesítési projekt befejeződik, akkor javasolt az EN 301549 szabvány által elvárt tartalommal és elrendezéssel megalkotni egy akadálymentesítési nyilatkozatot vagy tájékoztatót, amelyben kitérünk arra, hogy felületeinket milyen technológiákkal teszteltük, és a szabvány által javasolt vagy megengedett megoldások közül melyeket alkalmaztuk. A nyilatkozatnak vagy tájékoztatónak világos, érthető nyelvezettel kell készülnie, és tartalmaznia kell azt a visszajelzési platformot is, ahol az esetlegesen fennálló akadálymentesítési hiányosságokat az ebben érintett ügyfelek jelezhetik a felület üzemeltetőjének.

6. Záró gondolatok

A digitális gazdaság korszakába lépve megkerülhetetlen kérdéssé vált tehát az egyenlő esélyű hozzáférés biztosítása, hiszen szinte minden e-fogyasztó legalábbis részlegesen vagy időszaki módon akadálymentességi igényű. Az érem másik oldala ugyanakkor, hogy a tartósan vagy átmeneti jelleggel fogyatékos emberek számára új távlatokat nyit a digitalizáció.

A technológiai innovációs folyamat új perspektívákat ad az akadálymentességi igényű emberek számára, hiszen Stephen Hawking néhány évtizeddel ezelőtt nem tudta volna megírni a legfontosabb könyveit, melyeket ma képernyőolvasó szoftverrel is meghallgathatunk. Ötszáz évvel ezelőtt viszont a diszlexia nem lett volna olyan egyenlő esélyű hozzáférést gátló akadály, mint napjainkban. A digitális világban újra kell gondolnunk az akadályok természetét, már csak azért is, mert a digitális térben a fogyatékos és nem fogyatékos emberek közötti határ még kevésbé értelmezhető, hiszen a gazdasági tranzakciók során például az esetek többségében eleve nem állapítható meg a fogyatékoság ténye, illetve a támogató-segítő (asszisztív) technológiák fejlődése révén a belépés mind szélesebb körben lehetséges.

A digitális gazdaságban másfajta akadályokkal találkozunk, mint a fizikai világban, és azt tapasztalhatjuk, hogy az akadályokkal élő e-fogyasztói csoportok igényeinek vizsgálata és kielégítése az általános felhasználói élmény javítására sokszoros pozitív hatást tud kifejteni, így a vállalati üzleti szempontok alapján is érdemes értékelni a 2025 júniusában hatályba lépő jogi követelményeket.

A szerzők maguk is érzékelik, hogy ugyanakkor az akadálymentesség nem tanulható meg könyvből, jogszabályból, szabványból. Fontos megérteni a legfontosabb akadálymentességi igények sajátosságait és belső határvonalait, mindent átható szemléletté alakítani. Az akadálymentesség ugyanis ugyanolyan mindent átható eleme a digitális gazdaságnak, mint például a mesterséges intelligencia, és multidiszciplináris ismeretekre, szakmák közötti folyamatos párbeszédre van szükség, hogy a tényleges piaci hatások elemzésétől a dizájn folyamatok egyes fázisainak kialakításán keresztül a validálási módszerek automatizációs lehetőségeinek bevonásáig megérthessük tényleges jelentőségét. Jelen kötet ezen az úton igyekezett haladni azzal, hogy a közeljövőben hatályba lépő jogi elvárások értelmezését tágabb kontextusba helyezte a vállalati megfelelés szempontjaira is tekintettel.

Források és irodalom

Internetes hivatkozások

- ABBOTT (2022) = Craig ABBOTT: Designing accessible services: don't exclude the neurodiverse. *DWP Digital*, 2022. június 30. dwpdigital.blog.gov.uk/2022/06/30/designing-accessible-services-dont-exclude-the-neurodiverse/
- BRUHN (2020) = Pete BRUHN: WCAG Version History. *Accessible Web*, 2020. október 12. accessibleweb.com/wcag/wcag-version-history/
- CHAN (2024) = Megan CHAN: Mental models. *NN/g*, 2024. január 26. www.nngroup.com/articles/mental-models/
- DALTON (2012) = Nick DALTON: Neurodiversity HCI. *ACM Interactions*, 2013. március 2. interactions.acm.org/archive/view/march-april-2013/neurodiversity-hci.
- DOBSON (2018) = Leanne DOBSON: „Solve for one, extend to many” – Inclusive Design and why it matters. *Medium*, 2018. május 16. medium.com/@leannemdobson/solve-for-one-extend-to-many-inclusive-design-and-why-it-matters-48336f4641a0
- ERIKSEN (2024) = Magnus ERIKSEN: Embracing Neurodiversity in UX Design: Crafting Inclusive Digital Environments. *UX matters*, 2024. április 22. www.uxmatters.com/mt/archives/2024/04/embracing-neurodiversity-in-ux-design-crafting-inclusive-digital-environments.php
- EVERY (2021) = Kate EVERY: Designing for inclusion: Kat Holmes' Mismatch. *Medium*, 2021. november 17. medium.com/hippo-digital/designing-for-inclusion-kat-holmes-mismatch-39bb2dc2aa53
- FIRNIKSZ et al. (2023) = FIRNIKSZ Judit – NAGY Andrea Magdolna – VELEGI Dorottya: Tabuk és tévhitek helyett egyenlő esélyek: akadálymentesség a digitális világban. *Jogászvilág*, 2023. június 27. jogaszvilag.hu/szakma/tabuk-es-tevhitek-helyett-egyenlo-eselyek-akadalymentesseg-a-digitalis-vilagban/
- FNO (2001) = A funkcióképesség, fogyatékoság és egészség nemzetközi osztályozása. World Health Organization, 2001. nrszh.hu/html/szakmai_oldalak/iranyelvek/FNO.pdf
- HAJMÁSI (2017) = HAJMÁSI Petra: Fogyasztóvédelem – Fogyasztó – Átlagfogyasztó. Definíció-megfelelőségi analízis. *Opuscula Iuvenum Excellentissima*, 2017/2. antk.uni-nke.hu/document/akk-uni-nke-hu/Opuscula_Juv_2.pdf
- HOLMES (2018b): Kat HOLMES: The No.1 thing you're getting wrong about inclusive design. *Fast Company*, 2018. október 16. www.fastcompany.com/90243282/the-no-1-thing-youre-getting-wrong-about-inclusive-design
- KIZIS (2019) = Deanna KIZIS: Architect of Impact. *Hunker*, 2019. április 17. www.hunker.com/13715699/architect-of-impact-kat-holmes/

- LAUNEY et al. (2019) = Kristina M. LAUNEY – Minh N. VU – Susan RYAN: Number Of Federal Website Accessibility Lawsuits Nearly Triple, Exceeding 2250 In 2018. *Seyfarth*, 2019. január 31. www.adatitleiii.com/2019/01/number-of-federal-website-accessibility-lawsuits-nearly-triple-exceeding-2250-in-2018/
- VALENTINE (2023) = Clyde VALENTINE: The Future of Website Accessibility: Emerging Trends and Technologies. *Lumar*, 2023. augusztus 29. www.lumar.io/blog/best-practice/the-future-of-website-accessibility-emerging-trends-and-technologies/
- VANDERHEIDEN (1995) = Gregg C. VANDERHEIDEN: Design of HTML (Mosaic) Pages to Increase their Accessibility to Users with Disabilities Strategies for Today and Tomorrow. Trace R&D Center, 1995. január 31. trace.umd.edu/design-of-html-mosaic-pages-to-increase-their-accessibility-to-users-with-disabilities-strategies-for-today-and-tomorrow/
- VELEGI–DÖMÖTÖRFY (2024) = VELEGI Dorottya – DÖMÖTÖRFY Borbála: A digitális tér hozzáférhetősége és a neurodiverzitás. *Jogászvilág*, 2024. október 16. jogaszvilag.hu/a-jo-vo-jogasza/a-digitalis-ter-hozzaferhetosege-es-a-neurodiverzitas/
- VUORIKARI et al. (2016) = Riina VUORIKARI – Yves PUNIE – Stephanie CARRETERO GOMEZ – Godelieve VAN DEN BRANDE: *DigComp 2.0: The Digital Competence Framework for Citizens. Update Phase 1: the Conceptual Reference Model*. Publications Office of the European Union, 2016. doi.org/10.2791/11517
- VUORIKARI et al. (2022) = Riina VUORIKARI – Stefano KLUZER – Yves PUNIE: *DigComp 2.2: The Digital Competence Framework for Citizens. With new examples of knowledge, skills and attitudes*. Publications of the Office of the European Union, 2022. doi.org/10.2760/115376
- WILLIAMS–BROWNLOW (2019) = Rick WILLIAMS – Steven BROWNLOW: *The Click-Away Pound. Report 2019. Revisiting the online shopping experience of customers with disabilities, and the cost to business of ignoring them*. Brighton, Freeney Williams Ltd., 2019. www.clickawaypound.com/downloads/cap19final0502.pdf

Felhasznált szakirodalom

- ACOSTA-VARGAS et al. (2022) = Patricia ACOSTA-VARGAS – Belén SALVADOR-ACOSTA – Luis SALVADOR-ULLAURI – Janio JADÁN-GUERRERO: Accessibility challenges of e-commerce websites. *PeerJ Computer Science*, 8:e891. doi.org/10.7717/peerj-cs.891
- ARA et al. (2024a) = Jinat ARA – Cecilia SIK-LANYI: Accessibility engineering in web evaluation process: a systematic literature review. *Universal Access in the Information Society*, 2024/2. 653–686. doi.org/10.1007/s10209-023-00967-2
- ARA et al. (2024b) = Jinat ARA – Cecilia SIK-LANYI: A Declarative Model for Web Content Accessibility Evaluation Process. In: Klaus MIESENBERGER – Petr PEŇÁZ – Makoto KOBAYASHI (szerk.): *Computers Helping People with Special Needs*. Cham, Springer, 2024. 84–92. doi.org/10.1007/978-3-031-62846-7_10
- BOLTON et al. (2018) = Ruth BOLTON – Janet MCCOLL-KENNEDY – Lilliemay CHEUNG – Andrew GALLAN – Chiara ORSINGER – Lars WITTELL – Mohamed ZAKI: Customer experience challenges: bringing together digital, physical and social realms. *Journal of Service Management*, 2018/5. 776–808. doi.org/10.1108/JOSM-04-2018-0113
- BREČKO et al. (2016) = Barbara BREČKO – Anusca FERRARI – Riina VUORIKARI – Yves PUNIE: *A Fogyasztói Digitális Kompetenciakeret*. Luxemburg, Az Európai Unió Kiadóhivatal, 2016. doi:10.2791/904027
- BRODERICK (2020) = Andrea BRODERICK: Of rights and obligations: the birth of accessibility. *The International Journal of Human Rights*, 2024/4. 393–415. doi.org/10.1080/13642987.2019.1634556
- CSONTOS–HECKL (2021) = CSONTOS Balázs – HECKL István: Accessibility, usability, and security evaluation of Hungarian government websites. *Universal Access in the Information Society*, 2021/1. 139–156. doi.org/10.1007/s10209-020-00716-9
- DEGENER (2016) = Theresa DEGENER: A human rights model for disability. In: Peter BLANCK – Eilíonóir FLYNN (szerk.): *Routledge handbook of disability law and human rights*. London – New York, Routledge. 2016. 31–50.
- DOBRANSKY–HARGITTAI (2006) = Kerry DOBRANSKY – HARGITTAI, Eszter: The disability divide in internet access and use. *Information, Communication & Society*, 2006/3. 313–334. doi.org/10.1080/13691180600751298
- DUDA et al. (2020) = Sabrina DUDA – Caroly WARBURTON – Nissa BLACK: Contextual Research Why We Need to Research in Context to Deliver Great Products. In: Masaaki KUROSU (szerk.): *Human-Computer Interaction. Design and User Experience. HCII 2020 Lecture Notes in Computer Science*. Cham, Springer, 2020. 20–32. doi.org/10.1007/978-3-030-49059-1_3
- ESKYTÉ (2019) = Ieva ESKYTÉ: Disabled People’s Vulnerability in the European Single Market: The Case of Consumer Information. *Journal of Consumer Policy*, 2019/4. 521–543. link.springer.com/article/10.1007/s10603-019-09422-3

- FARKAS et al. (2022) = Jácint FARKAS– Zoltán RAFFAY– Lóránt Dénes DÁVID: Fundamental accessibility and technical accessibility in travels – the encounter of two worlds which leads to a paradigm shift. *Sustainability*, 2022/7. 1–24. doi.org/10.3390/su14073765
- FARKAS (2023) = FARKAS Jácint: Egzisztenciális fogyatékoság és akadálymentesség, avagy a filozófia mint „szubjektív” tudomány. *Fogyatékoság és Társadalom*, 2023/1. 97–106. doi.org/10.31287/FT.hu.2023.1.8
- FARKAS (2024) = FARKAS Jácint: Emberképek az akadálymentesség tükrében. *Fogyatékoság és Társadalom*, 2024/1. 31–42. doi.org/10.31287/FT.hu.2024.1.3
- FAZEKAS (2019) = FAZEKAS Ágnes Sarolta: Befogadó tervezés a felsőoktatás oktatási, tanulási környezetében. *Fogyatékoság és Társadalom*, 2019/1. 57–75. doi.org/10.31287/FT.hu.2019.1.3
- FIRNIKSZ (2023) = FIRNIKSZ Judit: *Pillanatkép a digitális piacok szabályozásáról*. Budapest, Wolters Kluwer, 2023.
- GILBERT (2019) = Regine M. GILBERT: Compliance and Accessibility. In: Uő.: *Inclusive Design for a Digital World*. Berkeley, CA, Apress, 2019. 61–82. link.springer.com/chapter/10.1007/978-1-4842-5016-7_4
- GOODLEY (2011) = Dan GOODLEY: *Disability Studies – An Interdisciplinary Introduction*. Los Angeles – London – New Delhi – Singapore – Washington DC, Sage, 2011.
- GOODMAN-DEANE (2009) = Joy GOODMAN-DEANE – Suzette KEITH – Gill WHITNEY: HCI and the older population. *Universal Access in the Information Society*, 2009/1. 1–3. doi.org/10.1007/s10209-008-0125-0
- HERENDY et al. (2024) = HERENDY Csilla – HERCEGFI Károly – SZABÓ Bálint – TÓVÖLGYI Sarolta: *UX kutatási módszerek: A felhasználói élmény kutatása során alkalmazható gyakorlati módszerek, tudományos hátterük és összefüggéseik*. Budapest, Edge 2000 Kiadó, 2024.
- HOLMES (2018a) = Kat HOLMES: *Mismatch. How Inclusion Shapes Design*. Cambridge, MA, The MIT Press, 2018.
- KIM (2023) = Eun Joo KIM: Digital competency factor analysis among the digital native generation. *International Journal of Advanced and Applied Sciences*, 2023/1. 121–129. doi.org/10.21833/ijaas.2023.01.016
- KÖNCZEI–MARÓTHY (2009) = KÖNCZEI György – MARÓTHY Johanna (szerk.): *Fogyatékoságtudományi Fogalomtár*. Budapest, ELTE BGYK, 2009. mek.oszk.hu/09400/09410/09410.pdf
- KULKARNI (2019) = Mukta KULKARNI: Digital accessibility: Challenges and Opportunities. *IIMB Management Review*, 2019/1. 91–98. doi.org/10.1016/j.iimb.2018.05.009
- KULLMANN–KUN (2004) = KULLMANN Lajos – KUN Helga: „...el kell-e felejtenünk az orvosi modellt?...” In: ZÁSZKALICKY Péter – VERDES Tamás (szerk.): *Tágabb értelemben vett gyógypedagógia. A fogyatékoság jelensége a gyógypedagógia határtudományaiban: Tanulmányok Gordosné Szabó Anna tiszteletére*. Budapest, Kölcsey Ferenc Protestáns Szakkollégium, ELTE Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Főiskolai Kar, 2004. 67–90.
- LAZAR et al. (2015) = Jonathan LAZAR – Daniel GOLDSTEIN – Anna TAYLOR: *Ensuring Digital Accessibility Through Process and Policy. Critical Acclaim for Ensuring Digital*

- Accessibility through Process and Policy*. Amsterdam–Boston, Elsevier, 2015. doi.org/10.1016/C2013-0-13367-3
- LAZAR et al. (2011) = Jonathan LAZAR – Paul JAEGER: Reducing Barriers to Online Access for People with Disabilities. *Issues in Science and Technology*, 2011/2. 68–82. issues.org/lazar-online-internet-access-people-with-disabilities/
- LAZAR et al. (2022) = Jonathan LAZAR – David FERLEGER: A Reconceptualization of Website Accessibility Under the ADA: Resolving the Inter-circuit Conflict Post-Pandemic. *Santa Clara High Technology Law Journal*, 2022/1. 63–89. digitalcommons.law.scu.edu/chtj/vol39/iss1/2/
- LORCA et al. (2016) = Pedro LORCA – Javier DE ANDRÉS – Ana Belén MARTINEZ: Does Web accessibility differ among banks? *World Wide Web*, 2016/3. 351–373. link.springer.com/article/10.1007/s11280-014-0314-0
- MANIAM et al. (2024) = Aaron MANIAM – Joe HOOPER – Gary CHEW – Calum HANDFORTH: *From Access to Empowerment: Digital Inclusion in a Dynamic World*. UNDP Report, 2024.
- MENICH (2021) = MENICH Dóra: AT, GYSE, IKT, AAK... Az önálló életvitelt támogató-segítő eszközök és technológia – fogalmi tisztázás és helyzetkép. *Fogyatékoság és Társadalom*, 2021/1. 181–193. doi.org/10.31287/FT.hu.2021.1.12
- MORENO et al. (2024) = Lourdes MORENO – Helen PETRIE – Paloma MARTÍNEZ – Rodrigo ALARCON: Designing user interfaces for content simplification aimed at people with cognitive impairments. *Universal Access in the Information Society*, 2024/1. 99–117. doi.org/10.1007/s10209-023-00986-z
- NAGY (2011) = NAGY Csongor István: Az egyetemes szolgáltatás metamorfózisai. In: VALENTINY Pál – KISS Ferenc László – NAGY Csongor István (szerk.): *Verseny és szabályozás 2010*. Budapest, MTA Közgazdaságtudományi Intézet, 2011. 120–144., econ.core.hu/file/download/vesz2010/03_egyetemes_szolgaltatas.pdf
- PERSSON et al. (2015) = Hans PERSSON – Henrik ÅHMAN – Alexander Arvei YNGLING – Jan GULLIKSEN: Universal design, inclusive design, accessible design, design for all: different concepts—one goal? On the concept of accessibility—historical, methodological and philosophical aspects. *Universal Access in the Information Society*, 2015/4. 505–526. doi.org/10.1007/s10209-014-0358-z
- PETRI (2019) = PETRI Gábor: Az emberi jogok és a fogyatékos emberek társadalmi mozgalmak. Kritikai elemzés. *Fogyatékoság és Társadalom*, 2019/1. 29–57. doi.org/10.31287/FT.hu.2019.1.2
- SARSENBAYEVA et al. (2017) = Zhanna SARSENBAYEVA – Niels van BERKEL – Chu LUO – Vassilis KOSTAKOS – Jorge GONCALVES: *Challenges of Situational Impairments during Interaction with Mobile Devices*. Conference Paper, OzCHI '17: Proceedings of the 29th Australian Conference on Computer-Human Interaction, 2017, 477–481. doi.org/10.1145/3152771.3156161
- SARSENBAYEVA (2020) = Zhanna SARSENBAYEVA: *Quantifying the Effects of Situationally-Induced Impairments and Disabilities on Mobile Interaction*. PhD Thesis, School of Computing and Information Systems The University of Melbourne, February 2020. zhannina.github.io/papers/thesis.pdf

- SEARS et al. (2003) = Andrew SEARS – Min LIN – Julie JACKO – Yan XIAO: When Computers Fade ... Pervasive Computing and Situationally-Induced Impairments and Disabilities. *HCI International*, Vol. 2., No. 3., 2003. 1298–1302. www.researchgate.net/publication/255625951_When_Computers_Fade_Pervasive_Computing_and_Situationally-Induced_Impairments_and_Disabilities
- SIK-SIMON (2016) = SIK-SIMON Rita: Fogyasztókép és szabályozás. *MTA Law Working Papers*, 2016/2. jog.tk.hun-ren.hu/uploads/files/mtalwp/2016_02_Sik-Simon.pdf
- SIKNÉ LÁNYI–MIESENBERGER (2008) = SIKNÉ LÁNYI Cecília – MIESENBERGER Klaus: *Tervezz mindenkinek!* Egyetemi jegyzet, Pannon Egyetem, 2008.
- SIKNÉ LÁNYI–ZAGLER (2008) = SIKNÉ LÁNYI Cecília – ZAGLER Wolfgang: *Rehabilitációs és akadálymentes digitális technológiák alapjai*. Egyetemi jegyzet, Pannon Egyetem, 2008.
- SUBOSITS (2009) = SUBOSITS István: Fogyatékkal élő? Fogyatékos? Subosits István lapunk számára eljuttatott utolsó publikációja. *Gyógypedagógiai Szemle*, 2009/5. 396. epa.oszk.hu/03000/03047/00047/pdf/EPA03047_gyosze_2009_5_396.pdf
- TÓTH (2021) = TÓTH András: Fogyasztóvédelmi, adatvédelmi, médiajogi és versenyjogi eszközök együttes alkalmazása az online figyelempiacok kudarcainak kiküszöbölésére. *Infokommunikáció és Jog*, 2021/2. 8–14. infojog.hu/wp-content/uploads/pdf/Infokomm_77_8-14o_TothAndras.pdf
- VANHALA (2015) = Lisa VANHALA: The diffusion of disability rights in Europe. *Human Rights Quarterly*, 2015/4. 831–853. doi.org/10.1353/hrq.2015.0058
- VELEGI et al. (2023) = VELEGI Dorottya – FIRNIKSZ Judit – DÖMÖTÖRFY Borbála Tünde – NAGYMIHÁLY Levente: A webdizájn és a fogyasztói eligazodás az új akadálymentességi szabályok fényében. In: VALENTINY Pál – ANTAL-POMÁZI Krisztina – BEREZVAI Zombor – NAGY Csongor István (szerk.): *Verseny és szabályozás 2023*. Budapest, HUNREN KRTK Közgazdaságtudományi Intézet, 2023. 167–190. kti.krtk.hu/kategoria/publikaciok/kti-kiadvany/verseny-es-szabalyozas/
- VELEGI (2024) = VELEGI Dorottya: Akadálymentesség vagy jó szándék? A pénzügyi szolgáltatások és az egyenlő esélyű hozzáféréshez való jog. In: KURUNCZI Gábor – POGÁCSÁS Anett – VARGA Ádám: *'A puro pura defluit aqua'*. *Válogatott tanulmányok joghallgatók tollából*. Budapest, Pázmány Press, 2024. 11–27. jak.ppke.hu/storage/tinymce/uploads/Kurunczi_Pogacsas_Varga_A_puro_pura_defluit_aqua_Tehetsegpont_11.pdf?u=1cAme+
- VELEGI (2021) = VELEGI Dorottya: Fény az alagút végén? *A látássérült személyek egyenlő esélyű hozzáférése a pénzügyi szolgáltatásokhoz*. Tudományos diákköri dolgozat, Pázmány Péter Katolikus Egyetem, 2021.
- VERES Zoltán (2019) = VERES Zoltán: *A pénzügyi fogyasztóvédelem egyes alapkérdései. Jogdogmatikai, történeti, rendszertani alapok jogalkalmazási és metajurisztikus kitekintéssel*. Budapest, Wolters Kluwer, 2019.
- VERES (2024) = VERES Zoltán: Tudatos vagy sérülékeny-e a(z átlag)fogyasztó? Szempontok az egyes fogyasztói kategóriák jelentéstartalmához. *Közjavak*, 2024/1. 11–19. kozjavofoiirat.hu/wp-content/uploads/2024/03/KOZJAVAK_2024_1_szam_11_19.pdf

YESILADA et al. (2010) = Yeliz YESILADA – Simon HARPER – Tianyi CHEN – Shari TREWIN: Small-device users situationally impaired by input. *Computers in Human Behavior*, 2010/3. 427–435. doi.org/10.1016/j.chb.2009.12.001

ZALABAI (2009) = ZALABAI Péterné: *Önálló életvitelt segítő eszközök, munkahelyi akadálymentesítés és munkaeszközök adaptációja*. Budapest, Eötvös Loránd Tudományegyetem, Bárczy Gusztáv Gyógypedagógiai Kar, 2009.

Felmérések, jelentések, szakmai anyagok

Ausblick: Weiterentwicklung WCAG 3.0. www.barrierefreiheit-dienstekonsolidierung.bund.de/Webs/PB/DE/gesetze-und-richtlinien/wcag/ausblick-weiterentwicklung/ausblick-weiterentwicklung.html

European Disability Forum: European Accessibility Act – Toolkit for transposition. September 2020. www.edf-feph.org/content/uploads/2020/12/final_edf_transposition_toolkit_accessibility_act.pdf

Az Európai Unió 2010–2020. évekre kiadott fogyatékoságügyi stratégiája. Brüsszel, 2010.11.15. COM(2010) 636 végleges. eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM%3A2010%3A0636%3AFIN%3Ahu%3APDF

Az Európai Unió 2021–2030. évekre kiadott fogyatékoságügyi stratégiája. Brüsszel, 2021.3.3. COM(2021) 101 végleges. eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021DC0101

Behavioural study on unfair commercial practices in the digital environment. Dark patterns and manipulative personalisation. Final report. Brussels, European Commission, 2022. data.europa.eu/doi/10.2838/859030

DCEG Neurodiversity. National Cancer Institute, Division of Cancer Epidemiology & Genetics 2022, dceg.cancer.gov/about/diversity-inclusion/inclusivity-minute/2022/neurodiversity.

Digital literacy in the EU: An overview. 06 December 2023. data.europa.eu/en/publications/datastories/

Esther Klang's Story – Empowerment through assistive technology innovation, 16 April 2024. cenmac.com/2024/04/esther-klangs-story-empowerment-through-assistive-technology-innovation/

Eurostat, online data code: isoc_sk_dskl_i21, ec.europa.eu/eurostat/databrowser/product/page/ISOC_SK_DSKL_I21

Fifth Annual State of Digital Accessibility Report 2023-24. LevelAccess, 2024. www.level-access.com/thank-you-fifth-annual-state-of-digital-accessibility-report-2023-2024/

Fitness check of EU consumer law on digital fairness. Brussels, 3.10.2024 SWD(2024) 230 final. commission.europa.eu/document/707d7404-78e5-4aef-acfa-82b4cf639f55_en

- Impact Assessment Part 2/3 – Accompanying the Document „Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on the approximation of the laws, regulations and administrative provisions of the Member States as regards the accessibility requirements for products and services”. Commission Staff Working Document. Brussels, 2.12.2015 SWD(2015) 264 final. ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=15018&langId=en
- Study on the socio-economic impact of new measures to improve accessibility of goods and services for people with disabilities. Study commissioned by the European Commission, Directorate-General for Justice. Deloitte, 03.04.2014. ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=14841&langId=en
- The Global Economics of Disability Report 2024. September 20, 2024. Return on Disability, www.rod-group.com/research-insights/annual-report-2024/
- The Inclusive Design Guide. Designing accessible digital experiences. Perkins School for the Blind, 2022. perkinsaccess.org/knowledge-center/inclusive-design-guide/
- Types of Assistive Technology. mn.gov/admin/at/getting-started/understanding-at/types/
- Unified Web Site Accessibility Guidelines – Central Reference Document – Version 8. Compiled by Gregg C. Vanderheiden Ph.D., Wendy A. Chisholm, M.S. Trace R and D Center, University of Wisconsin – Madison, January 20, 1998. www.w3.org/WAI/GL/central.htm#REF.Ref
- W3C Introduction to Web Accessibility developed by the Education and Outreach Working Group (First published February 2005, updated 7 March 2024, edited by Shawn Lawton Henry). www.w3.org/WAI/fundamentals/accessibility-intro/
- WHO Decade of Healthy Ageing Data Platform. World Health Organization. platform.who.int/data/maternal-newborn-child-adolescent-ageing/ageing-data
- WHO Global report on health equity for persons with disabilities. World Health Organization, 2022. www.who.int/publications/i/item/9789240063600

A sorozatban eddig megjelent kötetek

1. Apró István (szerk.): *Határon túli magyar nyelvű médiumok 2010/2011* (2012)
2. Dobos Ferenc: *Nemzeti identitás, asszimiláció és médiahasználat a határon túli magyarság körében 1999–2011* (2012)
3. Csink Lóránt – Mayer Annamária: *Variációk a szabályozásra. Önszabályozás, társszabályozás és szabályozó hatóság a médiajogban* (2012)
4. Sarkady Ildikó – Grad-Gyenge Anikó: *A média-értéklánc szerzői jogi vonatkozásai* (2012)
5. Koltay András (szerk.): *A médiaszabályozás két éve (2011–2012)* (2013)
6. Paál Vince (szerk.): *Magyar sajtószabadság és -szabályozás 1914–1989* (2013)
7. Horváth Attila: *A magyar sajtó története a szovjet típusú diktatúra idején* (2013)
8. Koltay András – Nyakas Levente (szerk.): *Összehasonlító médiajogi tanulmányok. A „közös európai minimum” azonosítása felé* (2014)
9. Dobos Ferenc – Megyeri Klára: *Nemzeti identitás, asszimiláció és médiahasználat a határon túli magyarság körében 2.* (2014)
10. Grad-Gyenge Anikó – Sarkady Ildikó: *Közös jogkezelés az audiovizuális médiában* (2014)
11. Apró István (szerk.): *Média és identitás* (2014)
12. Pruzsinszky Sándor: *Halhatatlan cenzúra* (2014)
13. Kóczián Sándor: *Gyermekevédelem a médiajogban* (2014)
14. Apró István – Paál Vince (szerk.): *A határon túli magyar sajtó Trianontól a XX. század végéig* (2014)
15. Kiss Zoltán – Szívi Gabriella: *A közszolgálati médiaszolgáltatás és a szellemi tulajdonjogok kapcsolódási pontjai és szabályozási környezete* (2015)
16. Dobos Ferenc: *A médiahasználat változása az erdélyi, felvidéki, kárpátaljai és vajdasági magyarság körében 2001–2014* (2015)
17. Grad-Gyenge Anikó: *Az audiovizuális archívumok szabályozási kerete – különös tekintettel a médiajogi és szerzői jogi rendelkezésekre* (2015)
18. Dobos Ferenc: *A médiahasználat változása az erdélyi, felvidéki, kárpátaljai és vajdasági magyarság körében 2001–2014/2* (2015)
19. Apró István (szerk.): *Média és identitás 2.* (2016)
20. Mezei Péter: *Jogkimerülés a szerzői jogban* (2016)
21. Koltay András – Andrej Školkay (szerk.): *Comparative media law practice: media regulatory authorities in the Visegrad countries: Vol. 1. Czech Republic and Slovakia* (2016)
22. Koltay András – Andrej Školkay (szerk.): *Comparative media law practice: media regulatory authorities in the Visegrad countries: Vol. 2. Poland and Hungary* (2016)
23. Makkai Béla: *Határon túli magyar sajtó – Trianon előtt* (2016)
24. Grad-Gyenge Anikó: *Film és szerzői jog – A megfilmesítési szerződés* (2016)
25. Köhidi Ákos: *Fájlcsere és felelősség* (2016)
26. Hajdú Dóra: *A törvény által előírt közös jogkezelés a magyar és a francia szerzői jogban* (2016)
27. Tóth J. Zoltán: *A büntetőjogi rágalalmazás és becsületsértés* (2017)
28. Kelemen Roland: *Az első világháború sajtójogi forrásai – Sajtójog a kivételes hatalom árnyékában* (2017)
29. Apró István (szerk.): *Határon túli magyar médiumok 2016* (2017)
30. Klein Tamás (szerk.): *Tanulmányok a technológia- és cyberjog néhány aktuális kérdéséről* (2018)

31. Kiss Zoltán Károly: *A kulturális tevékenységekre, valamint a médiaszolgáltatásra vonatkozó közteherviselési és jogdíjfizetési szabályok* (2018)
32. Merkovity Norbert: *A figyelemalapú politika a közösségi média korában* (2018)
33. Csapody Miklós: *Az „irányított nyilvánosság” és a „szerkezet megváltoztatása” Magyarországon* (2018)
34. Apró István (szerk.): *Média és identitás 3.* (2019)
35. Mák Ferenc: *Sajtó a Birodalom határán. Hírlapok és a nemzeti újjászületés a kiegyezés utáni Délvidéken* (2019)
36. Paál Vince: *Tanulmányok a magyar sajtószabadság történetéhez 1867–1944* (2019)
37. Kiss Zoltán Károly – Kiss Dóra Bernadett: *A vizuális művészetek és a jog – 1. A képzőművészet szabályozása* (2019)
38. Gálik Mihály – Csordás Tamás (szerk.): *A média gazdaságtanának kézikönyve* (2020)
39. Klestenitz Tibor: *Fejezetek az egyházi sajtó történetéből* (2020)
40. Klestenitz Tibor – Paál Vince (szerk.): *Médiatörténeti tanulmányok 2020* (2020)
41. Apró István (szerk.): *Média és identitás 4.* (2021)
42. Kiss Zoltán Károly: *A vizuális művészetek és a jog 2. Az építéset, a fotóművészet és az alkalmazott művészetek jogi szabályozása* (2021)
43. Apró István (szerk.): *Magyar médiaműhelyek a Kárpát-medencében* (2021)
44. Grad-Gyenge Anikó: *Egy modern szerzői jog* (2022) (Online kiadvány!)
45. Szadai Károly (szerk.): *VV10 – Egy valóságshow valósága* (2022)
46. Dobos Ferenc: *Isaurától az 5G-ig. A médiahasználat változása 2001 és 2021 között a határon túli magyarság körében* (2022)
47. Gyulay Dániel: *Becsület csorbitásának vizsgálata a tényállásszerű és jogellenességet nélkülöző cselekmények körében* (2023)
48. Paál Vince (szerk.): *Médiatörténeti mozaikok 2022* (2023)
49. Kiss Zoltán Károly: *A vizuális és az audiovizuális alkotók díjazása* (2023)
50. Farkas Ádám – Kelemen Roland: *Nemzeti biztonság és kibertér* (2024)
51. Szadai Károly (szerk.): *Szabályozott valóságkonstrukció – szerepek, normák, stratégiák a ValóVilág 11-ben* (2024)
52. Apró István (szerk.): *Média és identitás 5.* (2024)
53. Lendvai Gergely Ferenc – Papp János Tamás (szerk.): *Digitális Dilemmák – Fiatal kutatók válogatott tanulmányai a közösségi média egyes szabályozási kérdéseiről* (2025)
54. Borvendég Zsuzsanna – Paál Vince (szerk.): *A nyílt cenzúráról a szabadság illúziójáig – Propagandisták, ügynökök és ellenzékiek a Kádár-rendszer sajtóéletében* (2025)
55. Andok Mónika – Nyakas Levente (szerk.): *„A közvélemény vizsgálódását tehát azzal kell kezdenünk...” Emlékkötet Walter Lippmann: Public Opinion című művének centenáriuma* (2025)
56. Tóth András – Koltay András (szerk.): *Influenszerek jogi kézikönyve* (2025)
57. Paál Vince – Sz. Nagy Gábor (szerk.): *Médiatörténeti mozaikok 2023* (2025)

Médiatudományi Intézet, Budapest
A kiadásért felel Nyakas Levente
Tördelő: Varga Ákos
Megjelent 10,25 (B/5) ív terjedelemben, 300 példányban
Médiatudományi Könyvtár: ISSN 2063-5222
Médiatudományi Könyvtár 58.: ISBN 978-615-5302-54-1