



Projekat finansira
Evropska unija



Ministarstvo javne uprave

Tematska radionica sa fokusom na prava potrošača osoba sa smanjenom pokretljivošću u Crnoj Gori



Savez slijepih Crne Gore

Podgorica, 04.11.2019.

Definicije

- Zakon o zaštiti potrošača: Potrošač, u smislu ovog zakona, je fizičko lice koje zaključuje pravni posao ili djeluje na tržištu u svrhe koje nijesu namijenjene njegovom zanimanju ili poslovnoj djelatnosti.
- Evropska komisija: Pristupačnost znači da osobe sa invaliditetom imaju pristup, na jednakim osnovama kao i drugi, fizičkom okruženju, prevoznim sredstvima, informacijama i komunikacionim tehnologijama i sistemima (IKT ili IT), kao i drugim objektima i uslugama.

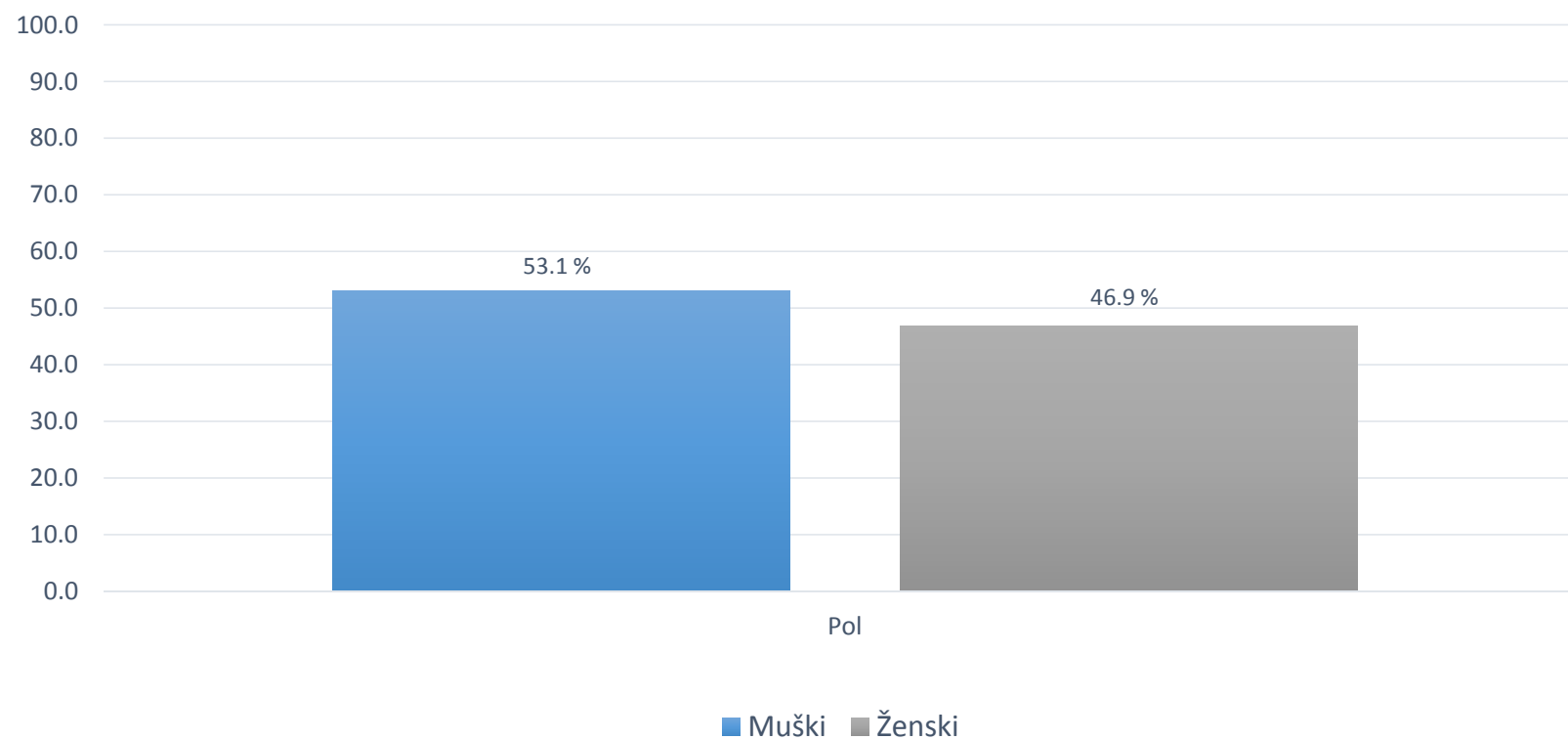
*Diskriminacija i kršenje prava potrošača osoba sa invaliditetom u oblasti trgovine, e-usluga, bankarskog sektora, informaciono-komunikacionih tehnologija, plaćanja režija, upotrebe javnog prevoza i posjete tržnih centara će se smatrati prisutnom ukoliko ne postoji mogućnost **jednakog pristupa** svih osoba toj usluzi ili dobru.*

Metodologija rada

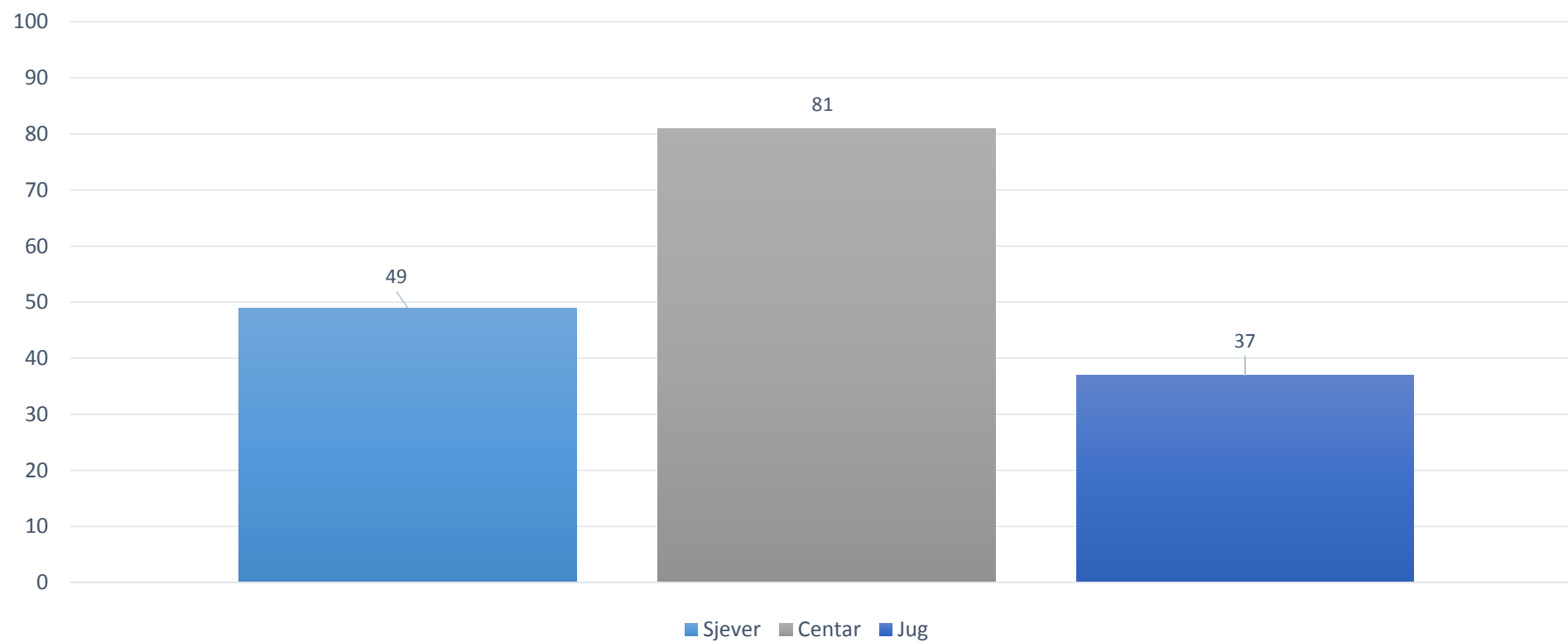
- Priprema upitnika i vodiča za fokus grupne diskusije realizovana kroz manju fokus grupnu diskusiju;
- Anketni metod – prikupljanje podataka realizovano ispitivanjem licem u lice, ukupno 177 ispitanika iz 16 gradova i/ili opština;
- Fokus grupne diskusije – realizovane 2 fokus grupe sa ukupno 15 učesnika



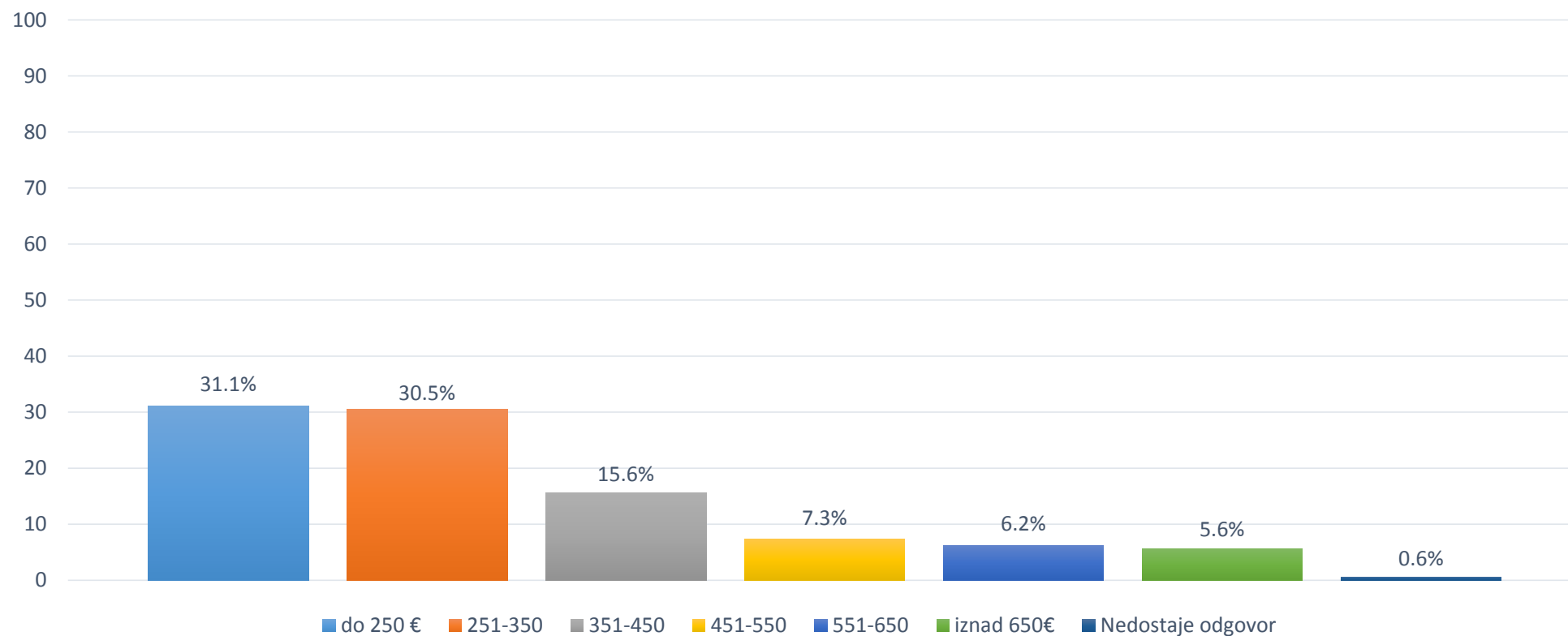
Karakteristike uzorka



Karakteristike uzorka



Prosječni mjesečni prihodi ispitanika



Prihodi ispitanika u odnosu na mjesto stanovanja

| | Jug | Centar | Sjever |
|----------------|-------|--------|--------|
| Prihodi | | | |
| do 250 | 28.0% | 18.5% | 52.5% |
| Od 251 do 350 | 20.0% | 33.7% | 30.5% |
| Od 351 do 450 | 24.0% | 22.8% | 10.2% |
| Od 451 do 550 | 12.0% | 9.8% | 1.7% |
| Od 551 do 650 | 12.0% | 6.5% | 3.4% |
| Iznad 651 euro | 4.0% | 8.7% | 1.7% |

Mjesečna potrošnja sredstava

| | Procent | Procent slučajeva |
|--------------------------------------|---------|-------------------|
| Kućne potrepštine (hrana, namirnice) | 32.6% | 93.2% |
| Garderoba | 11.1% | 31.6% |
| Stanarina | 7.3% | 20.9% |
| Rekreacija/zabava | 4.2% | 11.9% |
| Transport | 11.3% | 32.2% |
| Obrazovanje | 1.6% | 4.5% |
| Komunalije | 20.2% | 57.6% |
| Zdravstvene usluge/njega | 9.9% | 28.2% |
| Pomagala, asisitivne tehnologije | 1.2% | 3.4% |
| Personalni asistent | 0.8% | 2.3% |

Kriterijumi prilikom izbora određene usluge ili servisa

| | Procenat | Procenat slučajeva |
|---|----------|--------------------|
| Cijena i kvalitet ponude | 34.6% | 85.2% |
| Pristupačnost objekta za osobe sa invaliditetom | 24.0% | 59.1% |
| Udaljenost od mjesta stanovanja | 19.1% | 47.2% |
| Ljubaznost i otvorenost osoblja | 19.8% | 48.9% |
| Marketing nekog proizvoda | 2.5% | 6.3% |

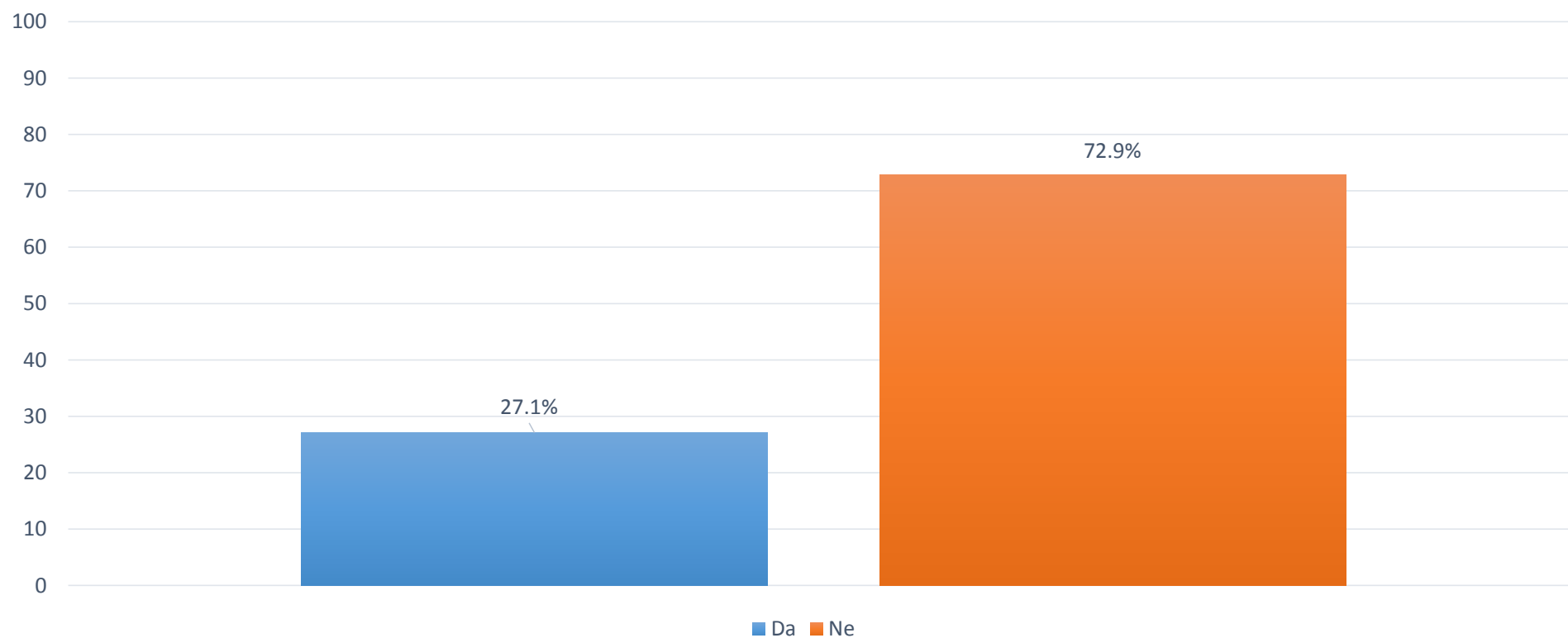
Prosječna udaljenost od mjesta stanovanja do usluge ili servisa

| | Prosječna udaljenost od mjesta stanovanja izražene u metrima | Nije mogao procijeniti (procenat slučajeva) |
|--|--|---|
| Market iznad 500 m ² | 964 m | 59.4% |
| Market manji od 500 m ² /prodavnica | 312 m | 32.8% |
| Banka ili filijala | 875 m | 62.5% |
| Naplatni punktovi Elektroprivrede Crne Gore (šalteri FC Snabdijevanje) | 1089 m | 78.1% |
| Naplatni punkt Vodovoda | 1311 m | 83.6% |
| Predstavništava telekomunikacione mreže (T-com, M tel, Telenor...) | 996 m | 72.7% |
| Restorani/kafići | 555 m | 38.3% |
| Pijace | 1053 m | 71.1% |
| Stanica javnog prevoza (autobus, voz..) koji najčešće koristite | 761 m | 53.1% |

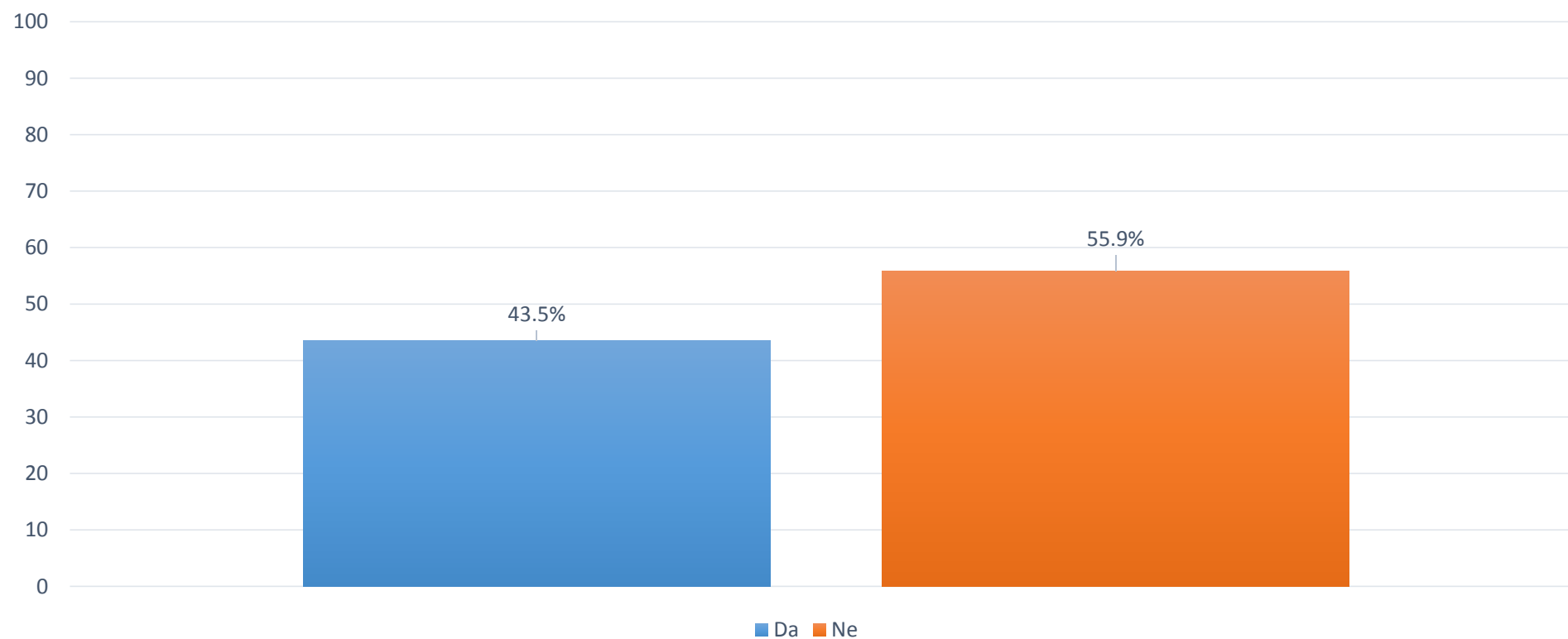
Prosječna udaljenost od mjesta stanovanja do usluge ili servisa (u odnosu na region)

| | Market iznad 500 m ² | Market/ prodavnica | Banka/filijala | Naplatni punkt Elektrodistribucije | Naplatni punkt Vodovoda | Naplatni punkt Telekom-a, T-com ili M:tel | Restorani/Barovi | Pijace | Stanice javnog prevoza |
|--------|------------------------------------|-----------------------|----------------|---------------------------------------|----------------------------|---|------------------|---------|---------------------------|
| Jug | 583.75 | 505.50 | 718.18 | 766.67 | 700.00 | 685.71 | 587.50 | 793.75 | 962.00 |
| Centar | 623.33 | 239.58 | 907.55 | 1263.75 | 1792.29 | 1190.48 | 577.04 | 1212.50 | 500.25 |
| Sjever | 1656.47 | 347.37 | 876.52 | 927.42 | 826.77 | 825.14 | 499.86 | 908.82 | 1151.43 |

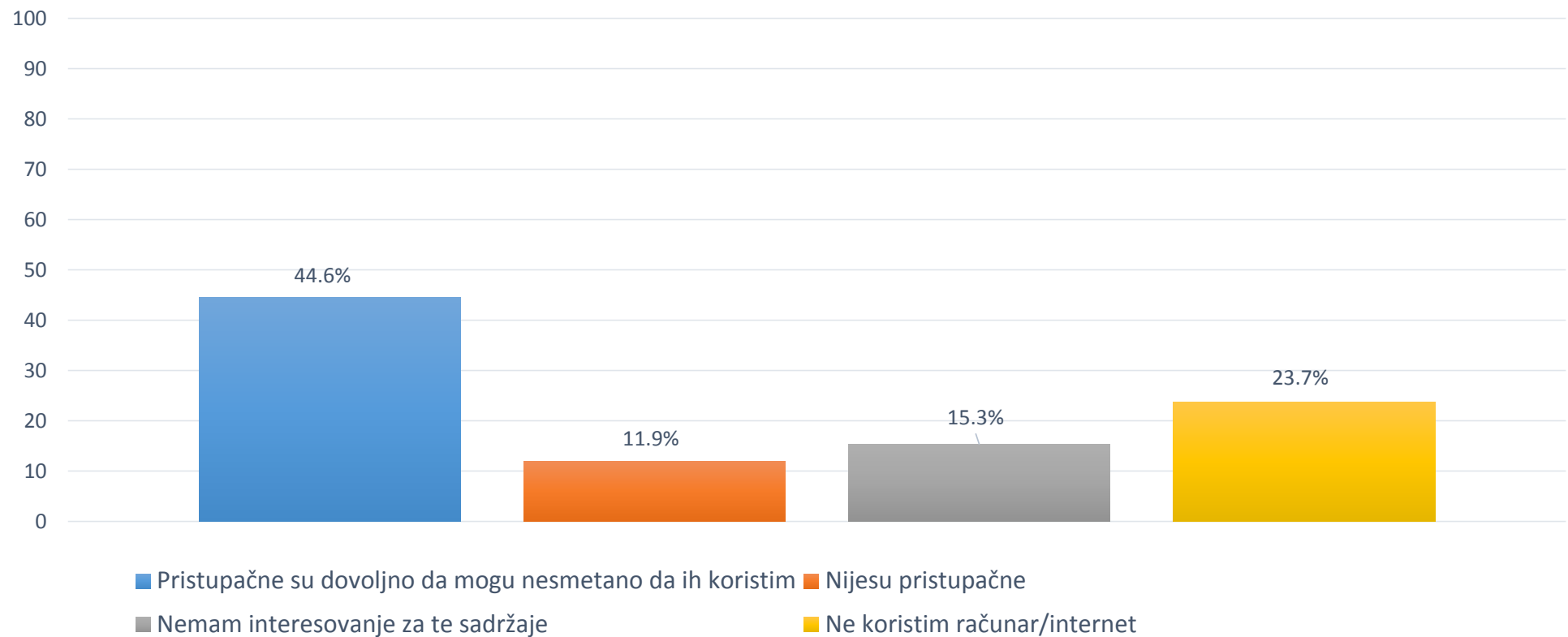
Da li koristite usluge elektronskog bankarstva?



Da li koristite bankomate?



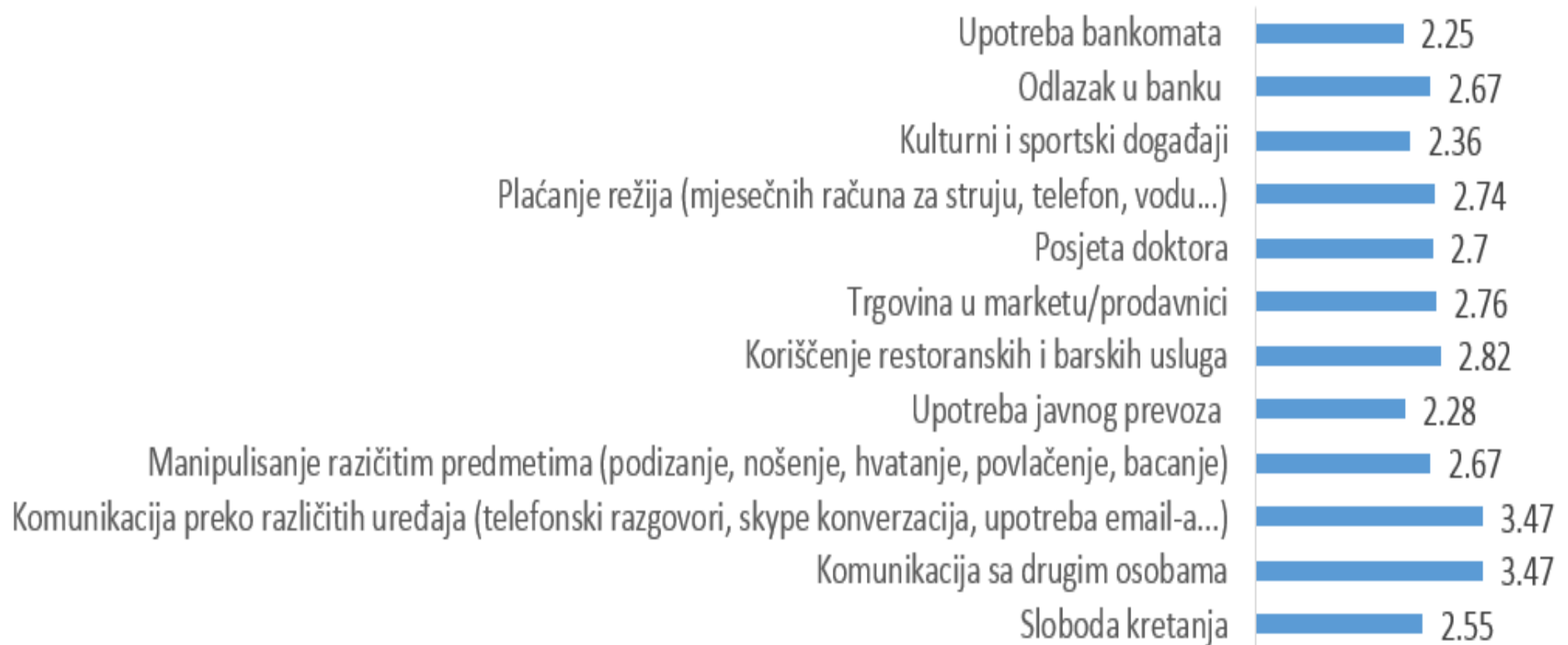
Pristupačnost web portala javnih i privatnih preduzeća



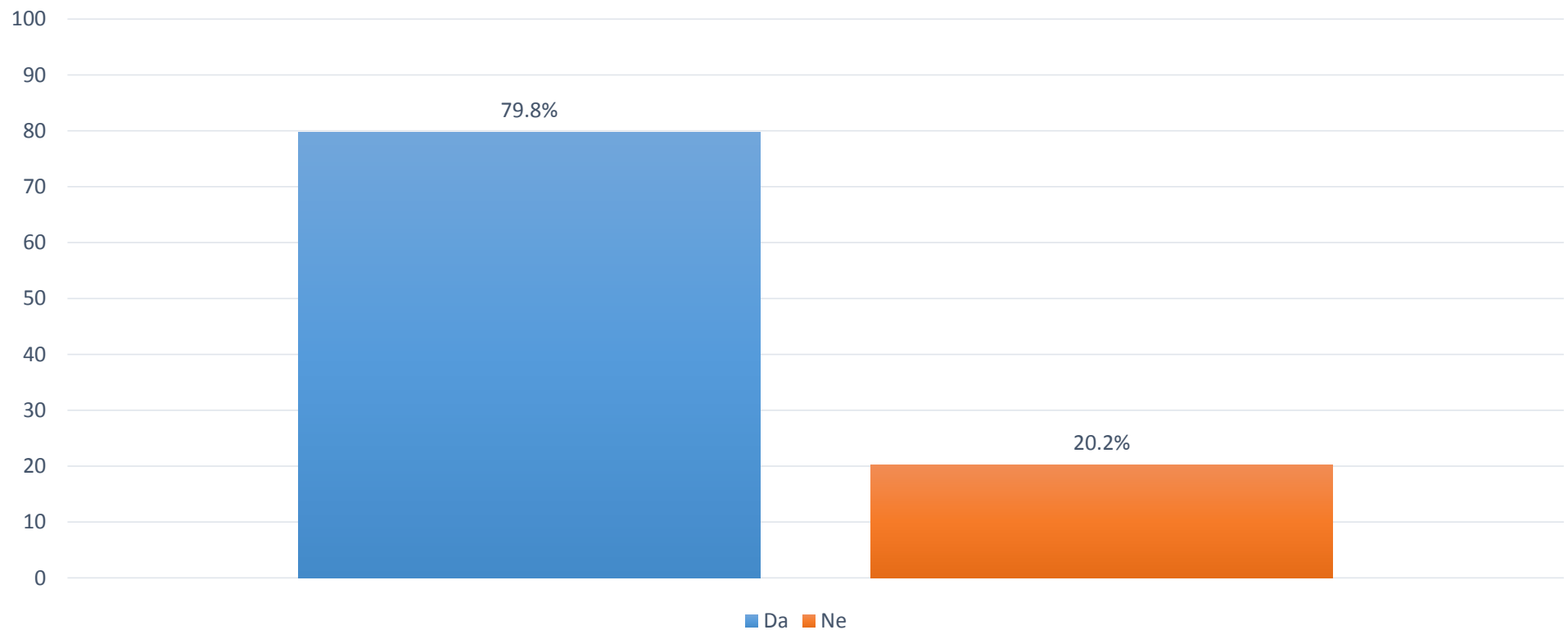
Problemi koji pogađaju sektore i usluge

| | Prvi problem | Drugi problem | Treći problem |
|--|---|--|---|
| Trgovina/Market | Dostupnost roba i usluga sa obilježjima za OSI osobe (Brajevo pismo, velika slova) | Taktilne trake, taktilno polje ili staza | Nedostatak govorne podrške |
| Banke | Taktilne trake, taktilno polje ili staza | Nedostatak govorne podrške | Nedostatak govorne podrške |
| Naplatni punktovi Elektroprivrede Crne Gore | Pristup parkingu | Nedostatak govorne podrške | Nedostatak govorne podrške |
| Naplatni punktovi Vodovoda | Pristup parkingu | Nedostatak govorne podrške | Nedostatak govorne podrške |
| Predstavništvo informaciono-telekomunikacione mreže (T-com, M:tel, Telenor, Total TV, Extra TV...) | Pristup parkingu | Nedostatak govorne podrške | Nedostatak govorne podrške |
| Restorani/cafe barovi | Dostupnost roba i usluga sa obilježjima za OSI osobe (Brajevo pismo, velika slova), | Nesenzibilisanost zaposlenih | Dostupnost roba i usluga sa obilježjima za OSI osobe (Brajevo pismo, velika slova), |
| Pijace | Pristup parkingu | Nepostojanje rampe | Dostupnost roba i usluga sa obilježjima za OSI osobe (Brajevo pismo, velika slova), |
| Taksi vozila | Nepostojanje rampe | Nesenzibilisanost zaposlenih | Nesenzibilisanost zaposlenih |
| Javni saobraćaj (autobuski, željeznički, vazdušni ili pomorski saobraćaj) | Nepostojanje rampe | Nedostatak govorne podrške | Nedostatak govorne podrške |
| TV sadržaj | Dostupnost roba i usluga sa obilježjima za OSI osobe (Brajevo pismo, velika slova) | Dostupnost roba i usluga sa obilježjima za OSI osobe (Brajevo pismo, velika slova) | Nedostatak govorne podrške |

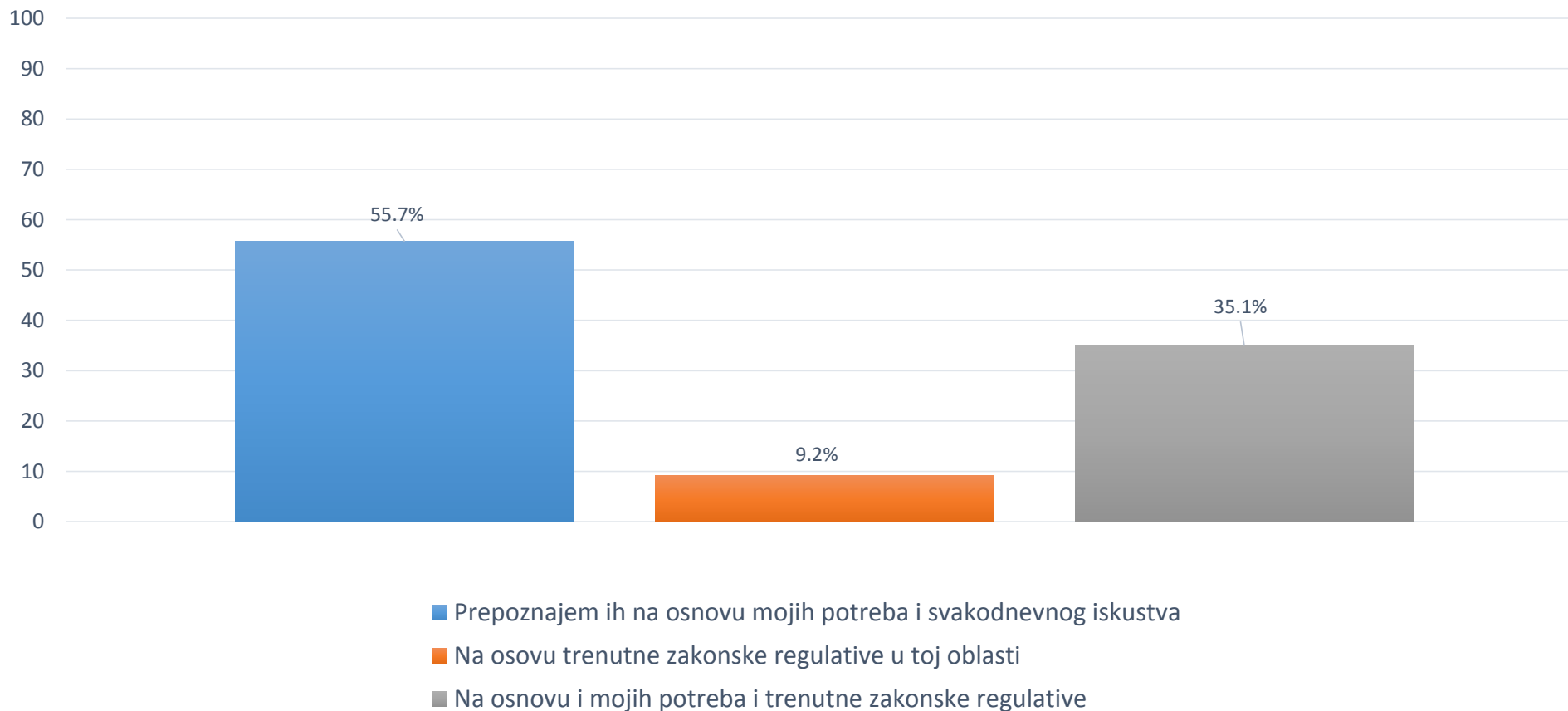
Prosječno zadovoljstvom stanjem u odnosu na prepreke



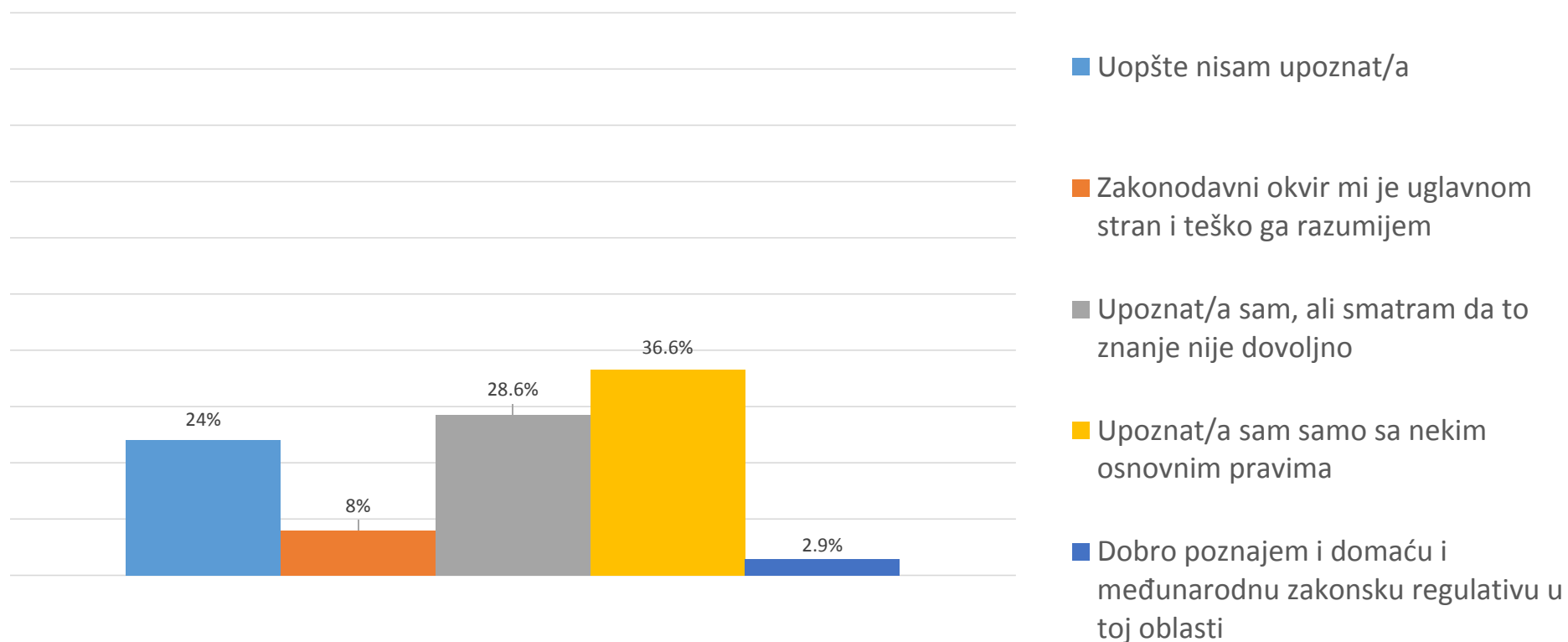
Da li ste član udruženja koje se bavi zaštitom osoba sa invaliditetom?



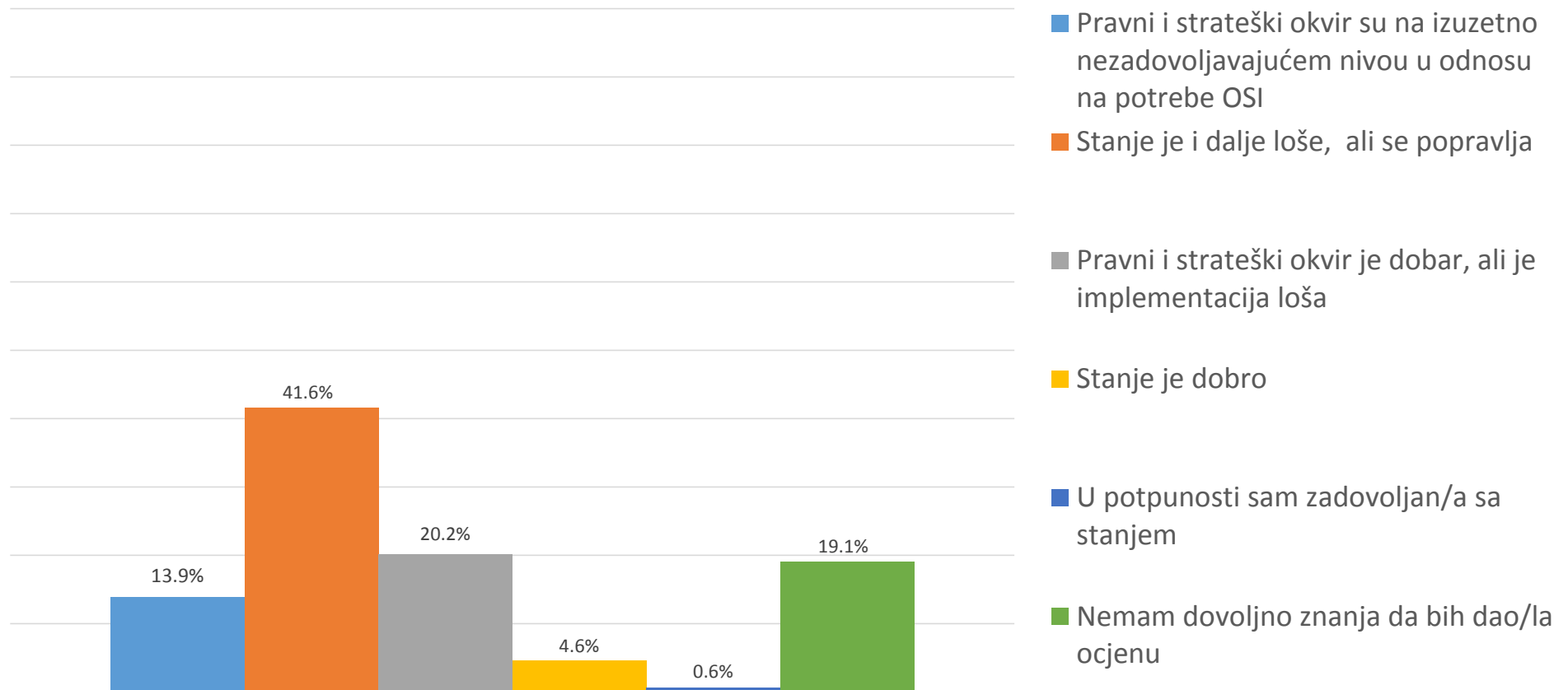
Kako prepoznajete svoja prava?



Koliko ste upoznati sa potrošačkim pravima osoba sa invaliditetom?



Ocjena stanja u oblasti potrošačkih prava osoba sa invaliditetom



Preporuke:

- Ispitati modalitete efikasnije vidljivosti proizvoda uklanjanjem barijera koje postoje u trgovinama a tiču se upotrebe oznaka na Brajevom pismu;
- Proširiti listu proizvoda i njihovu dostupnost na markete manje površine a koji se odnose na upotrebu proizvoda označenih Brajevim pismom;
- Utvrditi modalitete kvalitetnije online trgovine i dostave kupljenih proizvoda;
- Ispitati kvalitet života osoba sa invaliditetom u odnosu na visinu primanja; utvrditi sadržaj minimalne potrošačke korpe;
- Povećati učestalost plaćanja mjesečnih režija putem e-bankinga;
- Kroz saradnju sa bankarskim sektorom raditi na uklanjanju barijera prilikom upotrebe bankomata;
- Detaljnim monitoringom medija ispitati nivoe kršenja prava osoba sa invaliditetom;
- Edukacije novinara o izvještavanju o sadržajima koji se odnose na osobe sa invaliditetom;
- Organizovati kampanju koja bi za ishod imala uvođenje menija na Brajevom pismu u restoranima i kafe barovima;
- Organizovati treninge za poslodavce i zaposlene u trgovinskim marketima u cilju senzibilisanja za rad sa osobama sa invaliditetom;
- Organizovati edukativne radionice za osobe sa invaliditetom o pravima koja im pripadaju sa posebnim fokusom na potrošačka prava;

Kvalitativan prikaz rezultata fokus grupe

- *„Nailazimo dosta na neinformisanost osoba sa invaliditetom o pravima koja su propisana zakonima o tome šta njima pripada. Mislim da tek onda kada naiđu na neku vrstu nepravde tek onda posegnu za saznavanjem o pravima.“*
- *„Radnice u marketima znaju da budu neljubazne kada je u pitanju odnos sa osobama koje imaju smetnje kada čuju. Često se desi da osobe sa oštećenjem sluha odustaju od trgovine jer ne mogu da dobiju informacije o proizvodu. Radnici neljubaznošću ćeraju svoje goste.“*
- *„Najteže mi je da pronađem mjesto u restoranu (osoba oštećenog vida). Moraš da se upoznaš sa osobljem da bi bili ljubazni sa tobom. Neće nas u ovom trenutku tretirati kao jednake ako im mi ne pokažemo da smo jednaki. U našoj svijesti je usađen model da smo mi osobe koje su dostojne sažaljenja ili divljenja, nema sredine. Ti moraš da prebaciš njihov okidač na nivo dostojni divljenja jer te većina gleda sa sažaljenjem.“*
- ***„Ističe se invaliditet, a to je samo dio identiteta koji mi imamo, nemamo mi samo invaliditet, mene ne označava samo invaliditet već imam i druge osobine koje treba da se prikažu“.***

EN 17161 - NOVI STANDARD U EU

- Tokom marta 2019. usvojen novi standard „Dizajn za sve - Pristupačnost prema pristupu dizajna za sve u proizvodima, robama i uslugama - Proširenje spektra korisnika“
- Ovim standardom organizacije i preduzeća imaju konkretne zahteve i preporuke za interno uključivanje i rezultiranje proizvodima i uslugama dostupnim svima - pristup „Dizajn za sve“
- Standard će pomoći organizaciji u uzimajući u obzir potrebe, mogućnosti i sklonosti najvećeg mogućeg broja korisnika, kako bi osobe sa invaliditetom i osobe sa funkcionalnim ograničenjima moći ravnopravno da pristupe proizvodima i uslugama.



The Purple Pound

The Purple Pound refers to the spending power of disabled households. A disabled household, is a household in which at least one of the members has a disability. Organisations are missing out on the business of disabled consumers due to poor accessibility (both physical and digital) and not being disability confident in their customer services approach.

1 in 5

More than 1 in 5 potential UK consumers have a disability

£2 billion

Businesses lose approximately £2 billion a month by ignoring the needs of disabled people

73%

of potential disabled customers experienced barriers on more than a quarter of websites they visited

£

£16 billion

Taking averages per head, the online spending power of disabled people is estimated at over £16 billion

Loss of money for business per month

| Type of business | Loss of income |
|---------------------------|----------------|
| High street shop | £267 million |
| Restaurant / pub / club | £163 million |
| Supermarket | £501 million |
| Energy company | £44 million |
| Phone / internet provider | £49 million |
| Transport provider | £42 million |
| Bank or building society | £935 million |



£11.75 billion

Estimates show that the 4.3 million disabled online shoppers, who click away from inaccessible websites, have a combined spending power of £11.75 billion in the UK



13.3 million

The number of disabled people is increasing: From 11.9 million (2014) to 13.3 million (2017)



75%

75% of disabled people and their families have walked away from a UK business because of poor accessibility or customer service



1 in 5

Nearly 1 in 5 working adults have a disability



£249 billion

The spending power of disabled people and their household continues to increase and is currently estimated to be worth £249 billion per year to UK businesses

83%



The UK government claims **83%** of disabled consumers choose to shop with retailers that support disabled people.

£249 billion



In the UK, 19% of the population have a disability. 53% of households have a connection to someone with a disability, and the 'purple pound' is valued at **£249 billion**.

20%

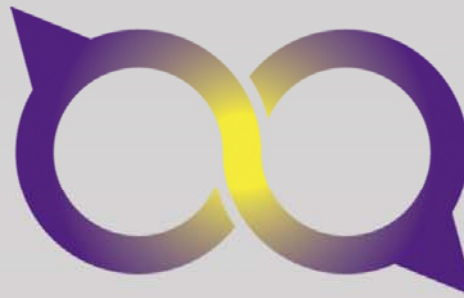


For an average business, **20%** of its customers have a disability. Employing disabled staff can help an organisation increase its understanding of a particular market segment.

retention



Retention of skilled and experienced employees who acquire a disability makes business sense.



Join the conversation

6 million



There are over **6 million** disabled people of working age in the UK - a significant talent pool. Only about 3.2 million are currently in employment.

8 out of 10



8 out of 10 people acquire an impairment while at work.

4 million



4 million UK consumers have reported they have at least three impairments.

£1.8 billion



75% of disabled people and their families have walked away from a UK business because of unsuitable service, estimating that businesses are losing approximately **£1.8 billion** a month by ignoring the needs of disabled people.



Ovaj dokument je izrađen uz finansijsku podršku Evropske unije. Njegov sadržaj je isključiva odgovornost Centra za zaštitu potrošača i Saveza slijepih Crne Gore i ne odražava nužno stavove Evropske unije.



Ministarstvo javne uprave

Ovaj dokument je izrađen uz finansijsku podršku Vlade Crne Gore, Ministarstva javne uprave. Stavovi izraženi u ovom dokumentu isključiva su odgovornost Centra za zaštitu potrošača i Saveza slijepih Crne Gore i ne odražavaju nužno stavove Ministarstva javne uprave.