



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Digitālā piekļūstamība e-komercijā

Preču un pakalpojumu piekļūstamības likuma prasības, aptaujas
secinājumi un kampaņa “Neredzamā šķēršļu josla”

NEREDZAMĀ ŠĶĒRŠĻU JOSLA

Tā kādam
šodien izskatās
Tavs internetveikals



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Mērķis

Mērķis: Kampanas mērķis ir veicināt izpratni par digitālo piekļūstamību un palīdzēt uzņēmējiem un tīmekļvietņu izstrādātājiem izprast prasības, pamanīt šķēršļus un praktiski uzlabot savu digitālo vidi.

Pieejamie resursi:

- tīmekļvietne **www.neredzamaskerslujosla.lv**
- infografikas un pašpārbaudes tests
- skaidrojoša informācija sociālajos tīklos
- vebināri



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs



Pamatjēdzieni



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

PIEKĻŪSTAMĪBA

Principi un metodes, ko ievēro, veidojot un uzturot tīmekļvietnes vai mobilās lietotnes, lai tās varētu izmantot pēc iespējas plašāks cilvēku loks.

E-KOMERCIJAS PAKALPOJUMS

Pakalpojums, kas tiek sniegts attālināti tīmekļvietnē vai mobilajā vidē un kura mērķis ir noslēgt distances līgumu.

PALĪGTEHNOLOĢIJAS

Piemēram, ekrānlasītāji, Braila displeji, ekrāna palielinātāji, balss vadības programmatūra, alternatīvās ievades ierīces.

FUNKCIONĀLI IEROBEŽOJUMI

Redzes, dzirdes, kustību, uztveres vai citi ierobežojumi, kas var ietekmēt digitālā pakalpojuma izmantošanu.

Svarīgi: piekļūstamība nav tikai par cilvēkiem ar invaliditāti. Tā uzlabo lietojamību arī senioriem, cilvēkiem ar īslaicīgiem ierobežojumiem un ikvienam sarežģītākā situācijā.

Ko PPPL nozīmē e-komercijā?

Uzņēmumam jānodrošina, ka informācija un pakalpojuma lietošana ir uztverama, izmantojama, saprotama un skaidra.



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

- 1 Vairāki uztveres kanāli** Informāciju var uztvert ne tikai vizuāli, bet arī citā veidā.
- 2 Salasāms saturs** Piemērots burtu izmērs, forma, kontrasts un pielāgojami attālumi.
- 3 Alternatīvs saturs** Attēliem ir alternatīvais teksts, video saturam - subtitri.
- 4 Pieklūstamas datnes** Rēķini, noteikumi, paziņojumi un citi dokumenti nav šķērslis.
- 5 Atbalsta saziņa** Ja uzņēmums nodrošina atbalstu, arī tam jābūt pieklūstamam.

Vienkāršāk: cilvēkam jāspēj saprast informāciju un patstāvīgi izmantot pakalpojumu, neiestrēgstot tehniskos šķēršļos.

Ko rāda iedzīvotāju aptauja?

Respondentu skaits: 500 Latvijas iedzīvotāji. Interneta aptauja.



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

19%

labi zina, ko nozīmē digitālā
pieklūstamība

35% ir dzirdējuši, bet nezina detaļas

86%

uzskata, ka e-komercijai jābūt
pieklūstamai

59% - noteikti; 26% - drīzāk jā

48%

nezinātu, kā rīkoties, vai
nedarītu neko

pamanot pieklūstamības problēmu

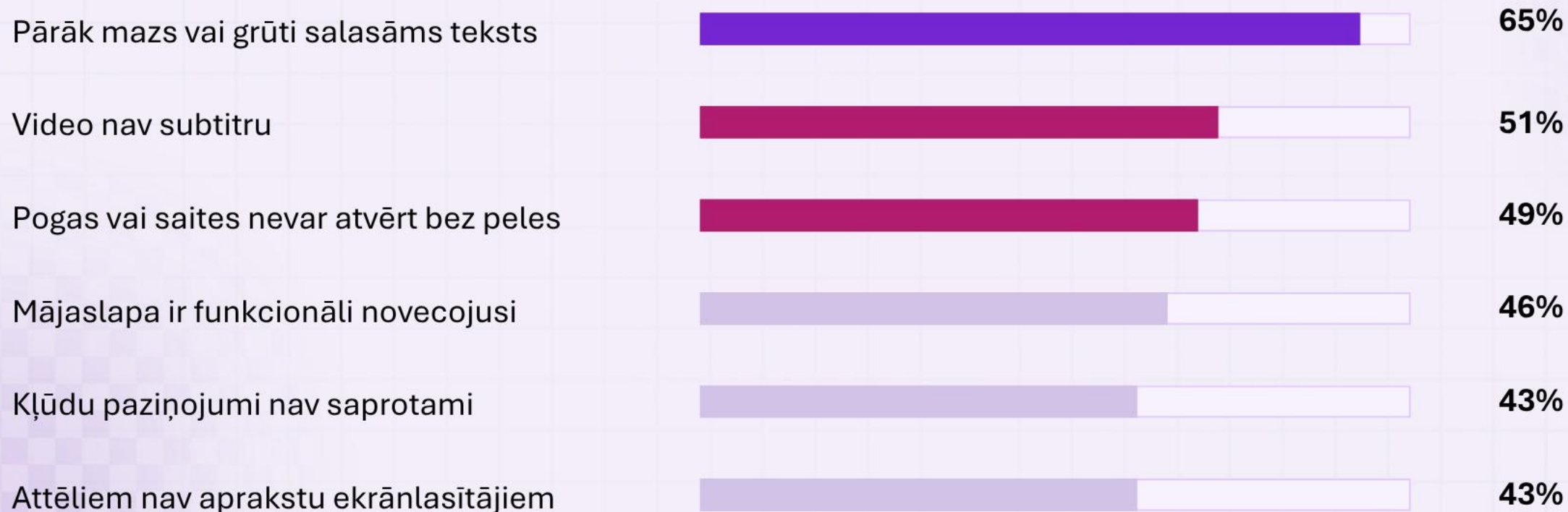
Secinājums: sabiedrība tēmu atbalsta, bet praktiskās zināšanas un rīcības ceļš vēl nav pietiekami skaidrs.





Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Kurus šķēršļus cilvēki atpazīst visbiežāk?



Tas rāda, ka sabiedrība biežāk pamana redzamus šķēršļus, bet tehniskie šķēršļi bez skaidrošanas paliek “neredzami”.

Rīks: neredzmaskerslujosla.lv



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

1 Interaktīvi piemēri

Pieklūstama un nepieklūstama e-veikala vai biļešu rezervācijas versija blakus.

2 Empātijas rīks

Kā lapu redz cilvēks ar krāsu redzes traucējumiem un kā to “dzird” ekrānlasītājs.

3 Pašpārbaude

18 jautājumu tests komersantiem bez reģistrācijas, ar tūlītēju atgriezenisko saiti.

4 Resursu centrs

Normatīvie akti, vadlīnijas, standarti, skaidrojumi un kampaņas materiāli.

PTAC kampaņas ietvaros notiks trīs bezmaksas vebināri **30. septembrī, 14. oktobrī un 28. oktobrī**, kuros eksperti praktiski skaidros digitālās pieklūstamības prasības, biežākos šķēršļus un to, kā tos novērst.

www.neredzmaskerslujosla.lv



Digitālā pieklūstamība nav privilēģija!

224,3 tūkstoši
cilvēki ar invaliditāti
Latvijā

par 5,9% vairāk nekā 2024. gadā

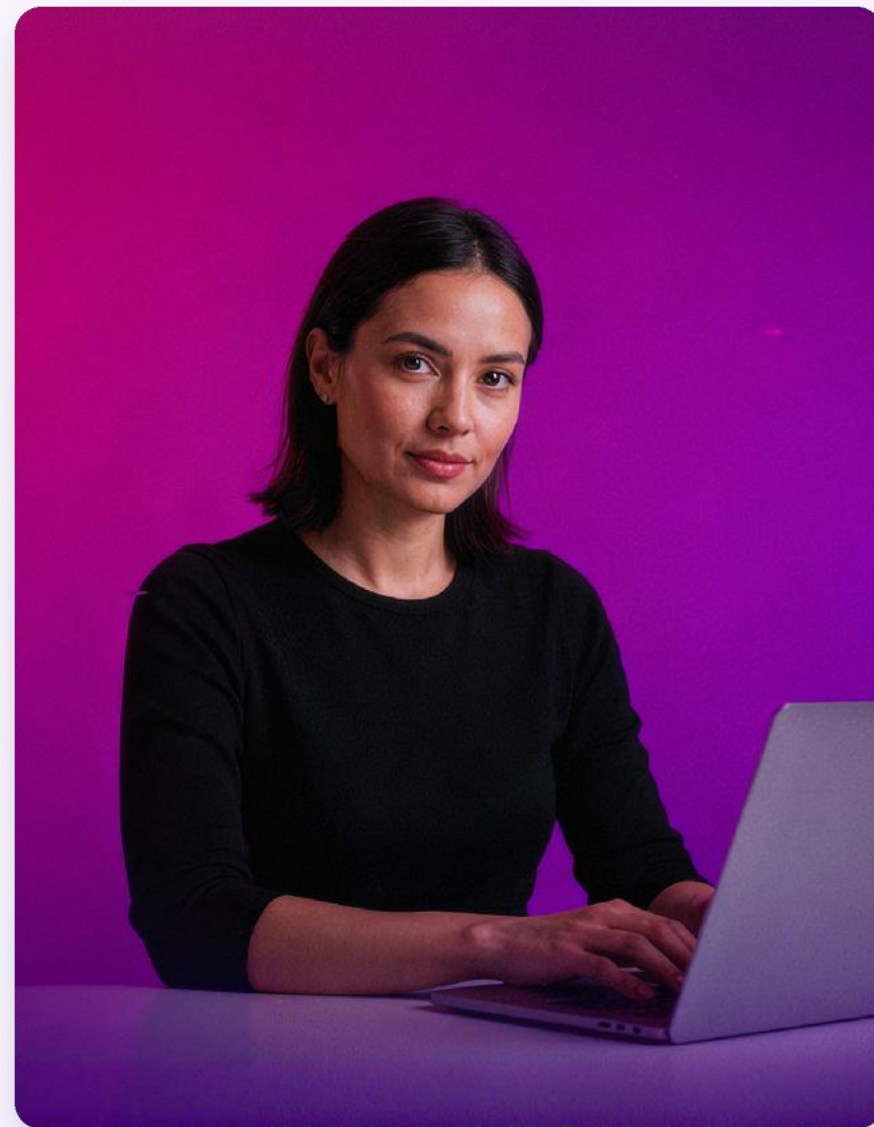
Avots: LM / Oficiālās statistikas portāls, 2025.
gada beigu dati, VDE070 (atjaunots 02.06.2026).
Atvērt oficiālo 2025. gada statistiku

Ko pārbaudīt savā vietnē?

Astoņi biežākie digitālie šķēršļi interneta vietnēs, un kā katru no tiem novērst?

Jānis Līviņš

Digitālās piekļūstamības eksperts, digitālās aģentūras Caballero vadītājs



01 Attēli

✕ Kā mēdz būt



Ziemas jaka • 89 €

Ekrānlasītājs nolasa: „attēls”

Jēgpilniem attēliem nav teksta alternatīvas.

✕ Kā vajag



Ziemas jaka • 89 €

Ekrānlasītājs nolasa: „Sarkana ziemas jaka ar kapuci”

Pievienojiet īsu ALT aprakstu, kas pasaka būtiskāko attēla saturu.

02 Video

✕ Kā mēdz būt



Pieejama tikai skaņa

Runas saturs pieejams tikai audio formātā.

✕ Kā vajag



Subtitri atkārtos visu svarīgo

Pievienojiet korektus subtitrus un nepazaudējiet svarīgu informāciju.

03 Kontrasts

✗ Kā mēdz būt

Rudens izpārdošana

Piegāde 2–3 darba dienās

Bezmaksas atgriešana 14 dienu laikā

Kontrasts **1,9:1**

Teksts saplūst ar fonu vai ir pārāk gaišs.

✗ Kā vajag

Rudens izpārdošana

Piegāde 2–3 darba dienās

Bezmaksas atgriešana 14 dienu laikā

Kontrasts **13:1**

Parastam tekstam ieteicama vismaz 4,5:1 kontrasta attiecība.

04 Krāsa

✕ Kā mēdz būt

Melna soma



Zila soma



Statuss saprotams tikai pēc krāsas

Statuss vai kļūda tiek norādīta tikai ar krāsu.

✕ Kā vajag

Melna soma



IR NOLIKTAVĀ

Zila soma



NAV PIEEJAMA

Krāsa un teksts pasaka vienu un to pašu

Papildiniet krāsu ar tekstu, simbolu vai citu saprotamu norādi.

05 Tastatūra

✕ Kā mēdz būt

E-pasts

Piegādes adrese

Pirkt

Spiežot Tab, fokuss pāriet no e-pasta uz adresi un tad aizlec uz kājeni - poga „Pirkt” tiek izlaista.

✕ Kā vajag

E-pasts

Piegādes adrese

Pirkt

Tab
↶

Spiežot Tab, fokuss pāriet no e-pasta uz adresi un apstājas uz pogas „Pirkt” - Enter pabeidz pirkumu.

06 Fokuss

✕ Kā mēdz būt

Atpakaļ

Tālāk

Apstiprināt

Nospiežot Tab, nekas nemainās

Nav redzams, kurš elements ir aktīvs.

✕ Kā vajag

Atpakaļ

Tālāk

Apstiprināt

Skaidrs rāmis rāda, kur atrodies

Fokusam jābūt vizuāli pamanāmam, pārvietojoties ar tastatūru.

07 Formas

✕ Kā mēdz būt

Rīga, Brīvības iela 1

Uzņēmums

Lauka nosaukums pazūd, tiklīdz sāk rakstīt

Laukiem nav skaidru nosaukumu vai instrukciju.

✕ Kā vajag

Piegādes adrese

Rīga, Brīvības iela 1

Uzņēmums

Uzņēmums

Nosaukums paliek redzams visu laiku

Lietotājam jāzina, ko ievadīt arī tad, kad laukā jau tiek rakstīts.

08 Kļūdas

✗ Kā mēdz būt

E-pasts

janis.liepa@

Sūtīt ziņu

Nav pateikts, kas tieši nav kārtībā

Kļūdu rāda tikai ar sarkanu rāmi.

✗ Kā vajag

E-pasts

janis.liepa@

Nav ievadīta pareiza e-pasta adrese. Pareizs e-pasta formāts:
vards@piemers.lv

Sūtīt ziņu

Skaidrs, ko darīt tālāk

Pasakiet, kur ir kļūda un kas tieši lietotājam jāizlabo.

Pārbaudiet savu vietni

neredzamaskerslujosla.lv

Pašpārbaude: 18 jautājumi par savu vietni. Bez reģistrācijas, aptuveni 10 minūtes.

Vebināri

- **30. Septembris**
- **14. un 28. Oktobris**



Noskenējiet un sāciet
pašpārbaudi