

Dostępność produktów i usług

Podstawa prawna: Ustawa z dnia 26 kwietnia 2024 o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (Dz. U. z 2024 poz. 731)

Ustawa o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności... - **Polski Akt o Dostępności** (PAD) służy wprowadzeniu do polskiego prawa dyrektywy Unii Europejskiej nr 2019/882, tzw. Europejskiego Aktu o Dostępności i nakłada obowiązek zapewnienia dostępności produktów i usług na prawie wszystkie podmioty gospodarcze – producentów, upoważnionych przedstawicieli, importerów, dystrybutorów oraz usługodawców. Przez **dostępność** rozumie się właściwość produktu albo usługi umożliwiającą korzystanie z nich zgodnie z ich przeznaczeniem przez osoby ze szczególnymi potrzebami na zasadzie równości z innymi użytkownikami, która jest osiągnięta przez zastosowanie projektowania uniwersalnego, a w przypadku braku takiej możliwości – przez zastosowanie racjonalnych usprawnień, o których mowa w art. 2 Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych. Ustawa dotyczy, w szczególności, takich **produktów** jak:

1. konsumenckich systemów sprzętu komputerowego ogólnego przeznaczenia i ich systemów operacyjnych,
2. terminali: a) płatniczych, będących urządzeniami, których głównym przeznaczeniem jest umożliwianie dokonywania płatności w punkcie sprzedaży, b) samoobsługowych bankomatów i wpłatomatów, automatów biletowych, urządzeń do odprawy, interaktywnych terminali przeznaczonych do udzielania informacji,
3. konsumenckich urządzeń końcowych z interaktywnymi zdolnościami obliczeniowymi wykorzystywanych do oferowania lub świadczenia usług telekomunikacyjnych (np. smartfonów) oraz dostępu do audiowizualnych usług medialnych (np. telewizory SMART),
4. czytników książek elektronicznych,

a także **usług**:

1. telekomunikacyjnych,
2. dostępu do audiowizualnych usług medialnych (np. VOD),
3. towarzyszących usługom autobusowego i autokarowego transportu pasażerskiego, usługom wodnego transportu pasażerskiego oraz usługom lotniczego i kolejowego transportu pasażerskiego w zakresie: a) stron internetowych, b) usług oferowanych lub świadczonych za pomocą urządzeń mobilnych, w tym aplikacji mobilnych, c) biletów elektronicznych i usług elektronicznych systemów sprzedaży biletów, d) dostarczania informacji związanych z tymi usługami, w tym informacji o podróży w czasie rzeczywistym, e) dostarczania informacji za pomocą przeznaczonych do tego interaktywnych terminali samoobsługowych,
4. bankowości detalicznej,
5. rozpowszechniania książek elektronicznych,
6. handlu elektronicznego (np. sklepów internetowych).

Przepisów ustawy nie stosuje się do:

1. usług oferowanych lub świadczonych przez mikroprzedsiębiorców;
2. stron internetowych i aplikacji mobilnych w zakresie: a) map oraz map interaktywnych, w tym geoportali, w przypadku gdy zamieszczone tam dane teleadresowe i położenie geograficzne są prezentowane w sposób dostępny cyfrowo, o którym mowa w przepisach ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. z 2023 r. poz. 1440), b) treści, które nie są finansowane i nie są tworzone przez dany podmiot gospodarczy oraz nie znajdują się pod jego kontrolą;
3. usług komunikacji miejskiej oraz do gminnych, metropolitalnych, powiatowych, powiatowo-gminnych i wojewódzkich przewozów pasażerskich.

Rozdział 2. ustawy określa **kryteria spełniania wymagań dostępności** w zakresie informacji o

produkcie (np. instrukcja użytkowania), samego produktu, w tym interfejsu użytkownika, terminali, czytników książek elektronicznych, konsumenckich urządzeń końcowych wykorzystywanych do oferowania lub świadczenia usług telekomunikacyjnych lub dostępu do audiowizualnych usług medialnych. W odniesieniu do usług, spełnianie wymagań dostępności oznacza wykorzystywanie urządzeń spełniających te wymagania, a także, w ramach oferowania i świadczenia usług zapewnienie udzielania informacji w postaci papierowej lub elektronicznej o oferowanych i świadczonych usługach oraz, w przypadku produktów wykorzystywanych w ramach oferowania lub świadczenia usług – udzielanie informacji o związku tych produktów z usługą, funkcjach i właściwościach zapewniających spełnianie wymagań dostępności oraz ich interoperacyjności z narzędziami wspomagającymi, a także informacji niezbędnych do korzystania z usługi w sposób dostępny dla wszystkich odbiorców. Wymagania dostępności mają zastosowanie wyłącznie w zakresie, w jakim zapewnienie zgodności z nimi: 1) nie wymaga wprowadzenia zasadniczej zmiany podstawowych właściwości produktu albo usługi; 2) nie stanowi dla podmiotu gospodarczego nieproporcjonalnego obciążenia. Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych opracował obszerny dokument pn. [Wytyczne dla podmiotów gospodarczych w zakresie zapewniania spełniania wymagań dostępności produktów i usług](#), przedstawiający obecną wiedzę o sposobach zapewniania tej dostępności. Polski Akt o Dostępności określa **system nadzoru rynku** w zakresie spełniania wymagań dostępności produktów i usług. Tworzą go: 1) Prezes Zarządu PFRON; 2) w zależności od rodzaju produktu lub usługi, organy nadzoru rynku takie jak np. Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej, minister właściwy do spraw informatyzacji, Rzecznik Finansowy, wojewódzcy inspektorzy transportu drogowego, Prezes Urzędu Transportu Kolejowego, Prezes Urzędu Lotnictwa Cywilnego; 3) organy celne. Zgodnie z PAD, **konsument ma prawo złożenia do podmiotu gospodarczego skargi** na niezapewnianie spełniania wymagań dostępności przez produkt albo usługę. Ponadto, **każdy może złożyć Prezesowi Zarządu PFRON zawiadomienie o niespełnianiu przez produkt albo usługę wymagań dostępności**. Prezes Zarządu PFRON niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od jego złożenia rozpatruje zawiadomienie albo przekazuje je właściwemu organowi nadzoru rynku. W przypadku stwierdzenia zasadności zawiadomienia Prezes Zarządu PFRON albo właściwy organ nadzoru rynku przeprowadzają kontrolę. Producent, który wprowadza do obrotu produkt, który nie spełnia wymagań dostępności lub usługodawca, który nie zapewnia spełniania wymagań dostępności oferowanych lub świadczonych usług, podlegają karze pieniężnej w wys. do dziesięciokrotności przeciętnego wynagrodzenia miesięcznego w gospodarce narodowej. Analogicznym sankcjom podlega importer lub dystrybutor, który wprowadza do obrotu produkty, o których wie lub co do których powziął uzasadnioną wątpliwość, że nie spełniają one wymagań dostępności, i nie poinformował o tym producenta oraz właściwych organów nadzoru rynku. Środki finansowe pochodzące z tych kar pieniężnych stanowią przychód Funduszu Dostępności, o którym mowa w ustawie z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. [Przepisów ustawy nie stosuje się do produktów wprowadzonych do obrotu przed 28 czerwca 2025. Umowy o oferowanie lub świadczenie usług zawarte przed 28 czerwca 2025 mogą nadal obowiązywać w niezmienionej treści do dnia ich wygaśnięcia, jednak nie dłużej niż do dnia 28 czerwca 2030 r.](#)