

„Aspekty prawne i praktyczne wdrażania Dyrektywy EAA”

- akty prawne (otoczenie prawne), które mają znaczenie przy stosowaniu i do których odwołuje się ustawa z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (PAD)
- wymogi prawne wskazane w dyrektywie EAA i ustawie PAD
- warsztaty dotyczące praktycznych aspektów stosowania PAD, w tym projektowania uniwersalnego produktów lub usług oraz prowadzenia dokumentacji

Dostępność jako prawo

Dostępność – możliwość korzystania z infrastruktury, transportu, technologii i systemów informacyjno-komunikacyjnych oraz produktów i usług. Pozwala ona w szczególności osobom z niepełnosprawnościami i osobom starszym na korzystanie z nich na zasadzie równości z innymi osobami.

Przykładami tych produktów są: strona lub aplikacja internetowa, materiały szkoleniowe, konferencja, wybudowane lub modernizowane obiekty, zakupione środki transportu

(definicja z: Wytycznych dotyczących realizacji zasad równościowych w ramach funduszy unijnych na lata 2021–2027, wersja marzec 2025. Dokument opisuje w jednolity sposób realizację dwóch zasad horyzontalnych: zasady równości szans i niedyskryminacji, w tym dostępności dla osób z niepełnosprawnościami, <https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/>)

Porządek prawny

1. Konstytucja RP
2. Prawo pierwotne UE - traktaty założycielskie
3. KPON - jako część prawa UE
4. Rozporządzenia UE oraz Decyzje UE- obowiązują wprost w państwach członkowskich, mają pierwszeństwo przed ustawami krajowymi
5. Dyrektywy UE - Wiążą państwa co do celu; wymagają implementacji. Mogą mieć bezpośredni skutek przy spełnieniu określonych warunków
6. Umowy międzynarodowe ratyfikowane za zgodą wyrażoną w ustawie - jak KPON - mają pierwszeństwo przed ustawami, jeśli nie da się ich pogodzić (art. 91 ust. 2 Konstytucji)
7. Ustawy krajowe
8. Inne umowy międzynarodowe (ratyfikowane bez zgody ustawowej)
9. Rozporządzenia krajowe
10. Prawo miejscowe

Konstytucja RP – prawocząłowieczy aspekt dostępności



Konstytucja reguluje prawa, które dotyczą każdego człowieka
Konstytucja zakazuje nierównego traktowania (dyskryminacji)

Art. 30. [Zasada przyrodzonej godności]

Przyrodzona i niezbywalna godność człowieka stanowi źródło wolności i praw człowieka i obywatela. Jest ona nienaruszalna, a jej poszanowanie i ochrona jest obowiązkiem władz publicznych.

Art. 32. [Zasada równości; zakaz dyskryminacji]

1. Wszyscy są wobec prawa równi. Wszyscy mają prawo do równego traktowania przez władze publiczne.
2. Nikt nie może być dyskryminowany w życiu politycznym, społecznym lub gospodarczym z jakiejkolwiek przyczyny.

Konwencja ONZ o prawach osób niepełnosprawnych z 13 grudnia 2006 r. (Konwencja)

Podejście prawocławowe

Kluczowe pojęcia: Niepełnosprawność; Dostępność; Uniwersalne projektowanie; Racjonalne usprawnienia



Art. 1 Konwencji: Do osób niepełnosprawnych zalicza się te osoby, które mają długotrwale naruszoną sprawność fizyczną, umysłową, intelektualną lub w zakresie zmysłów co może, w oddziaływaniu z różnymi barierami, utrudniać im pełny i skuteczny udział w życiu społecznym, na zasadzie równości z innymi osobami

Termin „osoba z niepełnosprawnością” podkreśla niezależność człowieka od jego niepełnosprawności, charakteryzuje niepełnosprawność jako jeden z wielu różnorodnych aspektów życia człowieka.

Kluczowe zasady: włączenie; uczestnictwo; niedyskryminacja; dostępność; swoboda dokonywania wyborów; prawo do samostanowienia; uznanie różnic i różnorodności; równość szans; poszanowanie godności osobistej.

Konwencja – obowiązek państwa

Obowiązek państwa:

- zwalczanie stereotypów, uprzedzeń i szkodliwych praktyk
- zagwarantowanie niezależności (samodzielności) osobom z niepełnosprawnościami;
- zapewnienie osobom z niepełnosprawnościami, **na równych zasadach, dostępu** do środowiska fizycznego, środków transportu, informacji i komunikacji, w tym technologii i systemów informacyjnych i komunikacyjnych, a także do innych urządzeń i usług

Unia Równości – inicjatywa Unii Europejskiej



Dostępność:

- czynnik sprzyjający prawom, autonomii i równości
- warunek wstępny uczestnictwa osób z niepełnosprawnościami w społeczeństwie i gospodarce na równych zasadach z innymi osobami.

Europejskie centrum zasobów (AccessibleEU):

- wymiana dobrych praktyk we wszystkich sektorach;
- inspirowanie do kształtowania polityki na szczeblu krajowym i unijnym;
- opracowywanie narzędzi i norm mających na celu ułatwienie wdrażania prawa Unii.

[\(https://eur-lex.europa.eu/\)](https://eur-lex.europa.eu/)

Strategia na rzecz osób z niepełnosprawnościami na lata 2021-2030

Strategia powstała w ramach Unii Równości UE. Stanowi kontynuację działań na rzecz wdrażania Konwencji w UE. Celem głównym Strategii na rzecz Osób z Niepełnosprawnościami jest włączenie osób z różnego rodzaju niepełnosprawnościami w życie społeczne i zawodowe, a tym samym zagwarantowanie im praw określonych w Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych.

Działania wskazane w ramach poszczególnych obszarów umożliwią osobom z niepełnosprawnościami niezależne życie i pełny udział we wszystkich jego sferach, zapewniając im funkcjonowanie w społeczeństwie na zasadzie równości z innymi osobami.

Obszary priorytetowe Strategii:

1. Niezależne życie
2. Dostępność
3. Edukacja
4. Praca
5. Warunki życia i ochrona socjalna
6. Zdrowie
7. Budowanie świadomości
8. Koordynacja

PAD jest narzędziem krajowym służącym wdrażaniu strategii Unii Równości, szczególnie w zakresie „filara dostępności”.

Wytyczne dotyczące realizacji zasad równościowych w ramach funduszy unijnych na lata 2021–2027

- Realizacja zasady równości szans i niedyskryminacji, w tym dostępności dla osób z niepełnosprawnościami
- Standardy dostępności (załącznik 2), których spełnianie jest wymagane przy realizacji projektów współfinansowanych z funduszy europejskich.
- Nowym elementem wytycznych w okresie programowania jest też Karta Praw Podstawowych i Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych oraz procedury ich przestrzegania.

W kontekście dostępności szczególnie istotny jest załącznik nr 2 Standardy dostępności dla polityki spójności 2021-2027.

<https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/>

Cele dyrektywy



Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z 17.04.2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług (EAA, Dyrektywa EAA – European Accessibility Act)

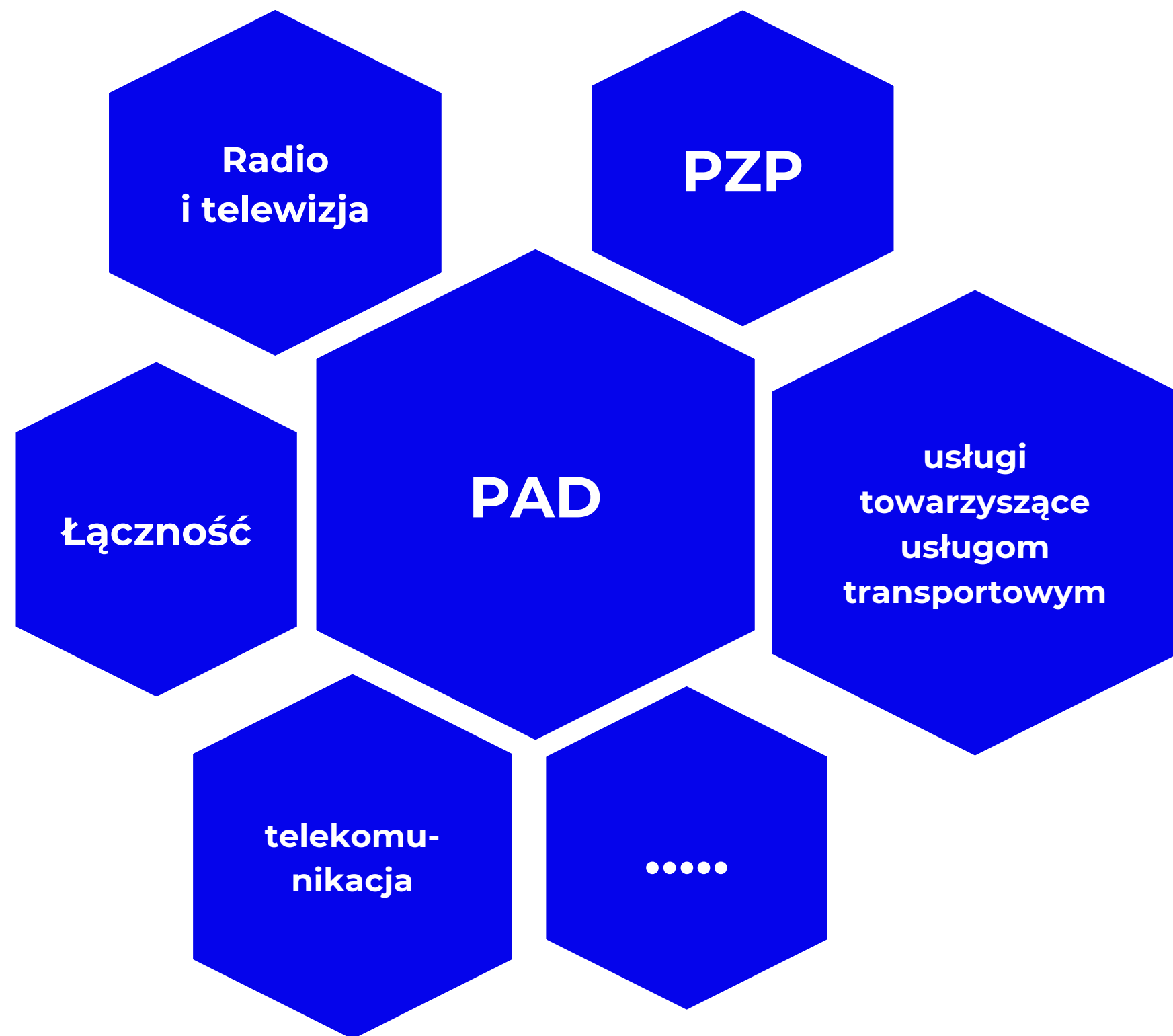
- Usunięcie barier w dostępie do kluczowych produktów i usług,
- Harmonizacja regulacji w UE,
- Wzmocnienie rynku wewnętrznego poprzez jednolite standardy dostępności.

Źródło obrazu:

<https://europeanbusinessmagazine.com/>

Transpozycja EAA do prawa polskiego

28 czerwca 2025 r.



- Uzupełnienie obowiązującego prawa na rzecz dostępności.
- Nowy akt prawny: Ustawa z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (PAD, Polski Akt o Dostępności).
- Przepisy zmieniające inne polskie akty prawne (w niewielkim zakresie).
- Wymogi dostępności dla produktów i usług.
- System nadzoru rynku.
- Postępowanie skargowe.
- Sankcje (w tym kary pieniężne)

Ustawa z dnia 19 lipca 2019 roku o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami

- Porównanie definicji osoby ze szczególnymi potrzebami (ustawa) i osoby z niepełnosprawnością (Konwencja)
- Rozwiązania, które przewiduje ustawa odwołują się w zakresie dostępności do Konwencji
- Ustawa określa środki służące zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz obowiązki podmiotów publicznych w tym zakresie:
 1. uwzględniania potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami w planowanej i prowadzonej przez te podmioty działalności;
 2. usuwanie barier, a także zapobieganie ich powstawaniu;
 3. zapewnienia dostępności również w przypadkach zlecenia lub powierzania realizacji zadań publicznych finansowanych z udziałem środków publicznych lub udzielania zamówień publicznych podmiotom innym niż podmioty publiczne.
- Podmiot publiczny zapewnia minimalny zakres wymagań służących:
 - dostępności architektonicznej;
 - dostępności cyfrowej;
 - dostępności informacyjno-komunikacyjnej
 - Dostęp alternatywny
 - Postępowanie skargowe

Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych

Odniesienie do art. 9 Konwencji dostępność (dostosowywanie przestrzeni publicznej do potrzeb osób z niepełnosprawnościami)

Kluczowe zasady dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych **podmiotów publicznych**:

- **Postrzegalność:** użytkownicy mogą korzystać ze strony internetowej lub aplikacji za pomocą dostępnych dla nich zmysłów (np. teksty alternatywne do grafik dla osób z dysfunkcją wzroku).
- **Funkcjonalność:** użytkownicy mogą znajdować i używać treści oraz funkcje, niezależnie od tego, jak nawigują (np. za pomocą samej klawiatury czy myszy).
- **Zrozumiałość:** użytkownicy rozumieją treści i sposób działania strony lub aplikacji (prosty język treści i instrukcji).
- **Kompatybilność:** treści i funkcje działają poprawnie w wielu różnych programach i narzędziach użytkowników (np. w różnych przeglądarkach internetowych, różnych czytnikach ekranu)

(Ministerstwo Cyfryzacji, 2024).

Deklaracja dostępności

Wyłączenia stosowania ustawy

Skargi na brak dostępności

Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się



Cel: likwidacja barier komunikacyjnych, zagwarantowanie osobom niesłyszącym oraz innym osobom z trudnościami w komunikacji pełniejszego **dostępu do informacji, edukacji i usług publicznych**

Obowiązki instytucji publicznych

Organy administracji publicznej, placówki ochrony zdrowia, sądy, policja i inne instytucje publiczne są zobowiązane do zapewnienia osobom niesłyszącym odpowiednich środków wspierających komunikację. Osoby uprawnione mogą skorzystać z tłumacza języka migowego lub innych środków wspierających komunikację a instytucje powinny **umożliwić dostęp do tych usług bez dodatkowych opłat.**

Ustawa z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych



Obowiązki zamawiających w zakresie dostępności:

- Uwzględnienie wymagań dostępności w dokumentacji przetargowej
- Opis przedmiotu zamówienia z uwzględnieniem dostępności
- Uwzględnienie standardów i norm dostępności
- Weryfikacja zgodności z wymaganiami dostępności
- Możliwość uwzględnienia dostępności w kryteriach oceny ofert
- art. 100 ust. 2 PZP w kontekście art. 3 ust. 3 PAD

Obowiązki wykonawców w procesie przeprowadzania i realizacji zamówień publicznych:

- Uwzględnienie dostępności w projektowaniu produktów i usług
- odpowiedzialność za niezachowanie wymogów dostępności

Ustawa z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo budowlane



Bariery architektoniczne są jednymi z najpoważniejszych, z którymi spotykają się osoby z niepełnosprawnościami. Obiekty użyteczności publicznej oraz mieszkaniowego budownictwa wielorodzinnego muszą być budowane tak, aby zapewnić niezbędne warunki korzystania z nich przez osoby z niepełnosprawnościami (art. 5 ust. 1 pkt. 4 ustawy).

- Koncepcja uniwersalnego projektowania
- Racjonalne usprawnienia

W ogólnej liczbie lokali mieszkalnych w budynku wielorodzinnym powinien zostać zapewniony minimalny udział lokali mieszkalnych dostępnych dla osób niepełnosprawnych, w tym osób starszych (art. 5 ust. 1 pkt 4a ustawy).

Poradnik Ministerstwa Rozwoju i Technologii

"Standardy projektowania budynków dla osób z niepełnosprawnościami"

<https://budowlaneabc.gov.pl/>

Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta



Ustawa określa zasady ochrony praw konsumentów w Polsce, szczególnie w obszarze umów zawieranych na odległość oraz poza lokalem przedsiębiorstwa. Przekazywane przez przedsiębiorcę informacje muszą być jasne, czytelne i wyrażone prostym językiem.

Kluczowy zakres przekazywanych informacji:

- główne cechy produktu lub usługi, w tym te dotyczące rodzaju i funkcjonalności,
- dane przedsiębiorcy (nazwa, adres siedziby, dane kontaktowe),
- całkowita cena lub wynagrodzenie, w tym koszty dostawy i dodatkowe opłaty,
- sposób i termin realizacji świadczenia oraz zasady płatności,
- polityka reklamacyjna, prawo odstąpienia od umowy (w tym o wyjątkach).

Pozostałe akty prawne w kontekście dostępności (1)



Ustawa Prawo komunikacji elektronicznej

art. 340 ustawy dotyczy dostępu do udogodnień i usług zapewnianych użytkownikom końcowym z niepełnosprawnościami.

Dostęp do usług i udogodnień musi być równoważny dla wszystkich klientów, niezależnie od możliwości i potrzeb konkretnych użytkowników.

Przekazywanie klientowi jednoznacznych i zrozumiałych informacji na temat warunków umowy, m.in. w formie dokumentów przedumownych oraz podsumowania warunków umowy. Dokumenty te będą częścią umowy i muszą być przekazane w sposób dostępny dla klienta.

Zapewnienie równego dostępu do nowoczesnych technologii i usług cyfrowych wszystkim użytkownikom, w tym dla osób z niepełnosprawnościami.

Operatorzy muszą m.in.:

- Zapewnić dostępne środki komunikacji (np. usługi tłumacza PJM, napisy w rozmowach wideo),
- Dostosować urządzenia i aplikacje (np. telefony dostosowane do osób z ograniczoną mobilnością),
- Ułatwić kontakt z numerami alarmowymi (np. możliwość wysyłania wiadomości tekstowych na 112).

Pozostałe akty prawne w kontekście dostępności (2)



3. Ustawa o radiofonii i telewizji

Zapewnienie równego dostępu do treści audiowizualnych dla wszystkich użytkowników, w tym osób z niepełnosprawnościami. Art. 18a ust. 1 ustawy zawiera otwarty katalog rozwiązań zapewniających dostępność (np. audiodeskrypcja, napisy)

4. Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną

Reguluje zasady funkcjonowania usług świadczonych przez Internet oraz obowiązki dostawców usług cyfrowych. Celem ustawy jest zapewnienie bezpieczeństwa użytkowników, ochrony ich danych oraz określenie praw i obowiązków stron transakcji elektronicznych.

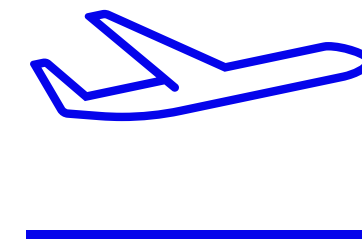
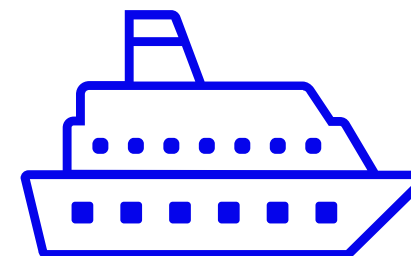
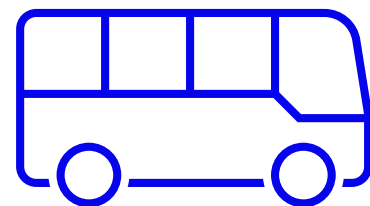
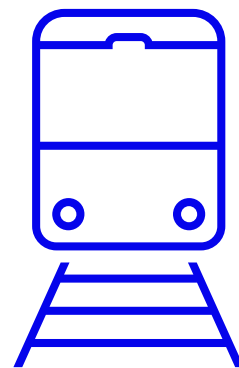
Obowiązek informacyjny usługodawców – firmy świadczące usługi online muszą jasno określić zasady świadczenia usług, w tym koszty, politykę prywatności i procedury reklamacyjne.

Regulacje dotyczące transportu kolejowego, lotniczego, morskiego, śródlądowego, publicznego, zbiorowego w kontekście dostępności

We wszystkich rodzajach transportu publicznego osoba z niepełnosprawnością ma prawo do bezpłatnej pomocy w terminalach i danym środku transportu. Nie można odmówić transportu ze względu na niepełnosprawność lub ograniczoną sprawność ruchową, chyba że jest to uzasadnione kwestiami bezpieczeństwa lub gdy infrastruktura środka transportu nie daje gwarancji bezpiecznego transportu.

W zakresie dostępności transport publiczny opiera się na 3 fundamentalnych zasadach:

- niedyskryminacji,
- dostępie do aktualnych informacji,
- natychmiastowej i proporcjonalnej pomocy

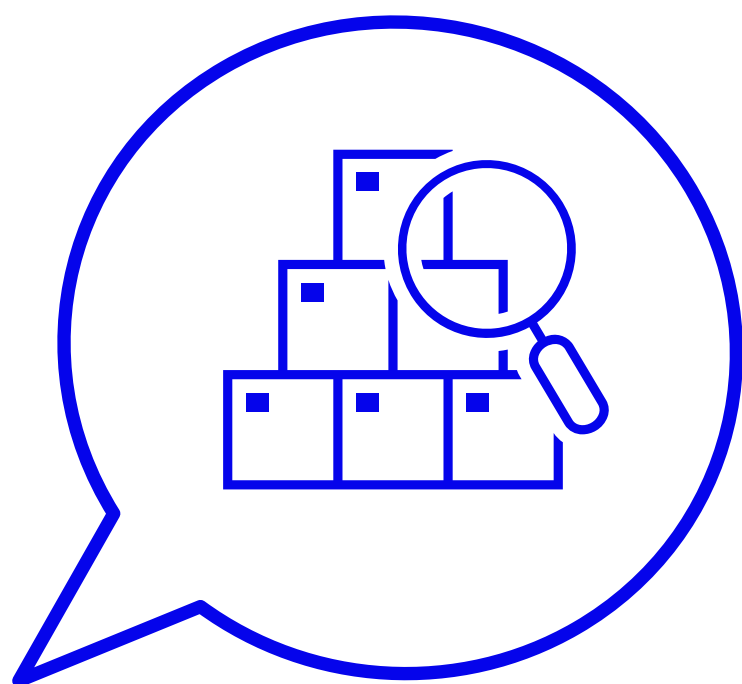


Ustawy finansowe – dostępność usług finansowych



- 1. Ustawa o kredycie konsumenckim** – określa prawa konsumentów przy zawieraniu umów kredytowych, w tym obowiązek zapewnienia zrozumiałych i dostępnych informacji.
- 2. Ustawa o kredycie hipotecznym** – reguluje zasady udzielania kredytów na nieruchomości, nakładając na banki obowiązek zapewnienia przejrzystych warunków umów dla wszystkich klientów, w tym osób z niepełnosprawnościami.
- 3. Ustawa o obrocie instrumentami finansowymi** – dotyczy dostępności rynków kapitałowych i usług maklerskich, zobowiązując instytucje do stosowania przyjaznych narzędzi elektronicznych.
- 4. Ustawa o usługach płatniczych** – reguluje treść i warunki świadczenia usług płatniczych niezależnie od kanału ich świadczenia, w tym świadczonych w ramach bankowości internetowej – bez względu na to, czy oferuje je bank czy fintech. Reguluje (między innymi) przelewy online, płatności kartą, płatności mobilne, odpowiedzialność za transakcje nieautoryzowane, warunki korzystania z usług online (np. wymogi informacyjne wobec konsumenta), silne uwierzytelnianie (SCA) – obowiązkowe w bankowości elektronicznej od czasu implementacji PSD2.

Ustawa o systemach oceny zgodności i nadzoru rynku – dostępność produktów i usług

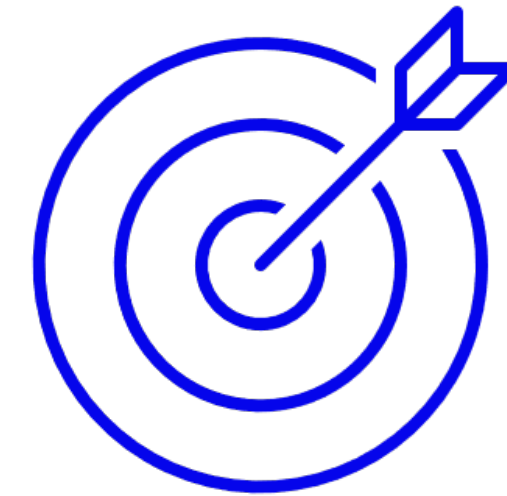


Deklarację zgodności producent sporządza zgodnie z przepisami o systemach oceny zgodności i nadzoru rynku oraz załącznikiem III do decyzji Parlamentu Europejskiego i Rady nr 768/2008/WE z dnia 9 lipca 2008 r. w sprawie wspólnych ram dotyczących wprowadzania produktów do obrotu, uchylającej decyzję Rady 93/465/EWG.

PAD – potrzeby osób ze szczególnymi potrzebami w tym z różnego rodzaju niepełnosprawnościami

Cele społeczne PAD:

- eliminacja barier w dostępie do kluczowych produktów i usług
- poprawa jakości życia oraz włączenie społeczne
- promowanie równości i niedyskryminacji
- wsparcie dla starzejącego się społeczeństwa
- zwiększenie świadomości społecznej



Cele ekonomiczne PAD:

- korzyści wynikającej z uniwersalnego projektowania produktów i usług oraz ich dostępności. Takie produkty i usługi są bardziej użyteczne, efektywne i ergonomiczne. To przynosi korzyści całemu społeczeństwu, a dodatkowo, zwiększa konkurencyjność i innowacyjność produktów i usług.
- Zmniejszenie kosztów społecznych wykluczenia
- Pobudzenie rynku pracy

PAD – zakres regulacji



1. wymagania dostępności produktów i usług;
2. obowiązki podmiotów gospodarczych w zakresie zapewniania spełniania wymagań dostępności produktów i usług;
3. system, zasady i tryb sprawowania nadzoru rynku w zakresie zapewniania spełniania wymagań dostępności produktów i usług.

PAD – definicja dostępności (art. 5 pkt. 4)

Dostępność – właściwość produktu albo usługi umożliwiająca 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.

MIT

Z dostępności cyfrowej korzystają tylko osoby z niepełnosprawnościami.

FAKT

Dostępność cyfrowa wspiera każdego.

gov.pl/dostepnosc-cyfrowa

PAD – wybrane definicje (1/2)



przykłady
definicji

- **osoba ze szczególnymi potrzebami** – osoba, która ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajduje, musi podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami (odesłanie do definicji z ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami),
- **podmiot gospodarczy** – producent, upoważniony przedstawiciel importer, dystrybutor lub usługodawca podlegający obowiązkom określonym w PAD (definicja podmiotu gospodarczego jest szersza niż definicja przedsiębiorcy. W szczególności podmioty publiczne mogą być podmiotami gospodarczymi w rozumieniu PAD),
- **alternatywna i wspomagająca komunikacja** – korzystanie z pomocy komunikacyjnych, form i sposobów porozumiewania się rozumianego jako odbieranie i nadawanie komunikatów, w tym w mowie i piśmie, które wspierają, uzupełniają lub zastępują mowę w celu funkcjonalnej komunikacji,
- **funkcjonalność** – właściwość usługi lub jej części umożliwiająca użycie przez użytkownika wszystkich oferowanych przez nie funkcji,
- **interfejs użytkownika** – elementy oprogramowania lub sprzętu umożliwiające wzajemne połączenie i oddziaływanie między oprogramowaniem a użytkownikiem w celu korzystania z produktu zgodnie z jego przeznaczeniem,
- **interoperacyjność** - właściwość produktu albo usługi umożliwiająca ich efektywne współdziałanie z narzędziami wspomagającymi,

PAD – wybrane definicje (2/2)

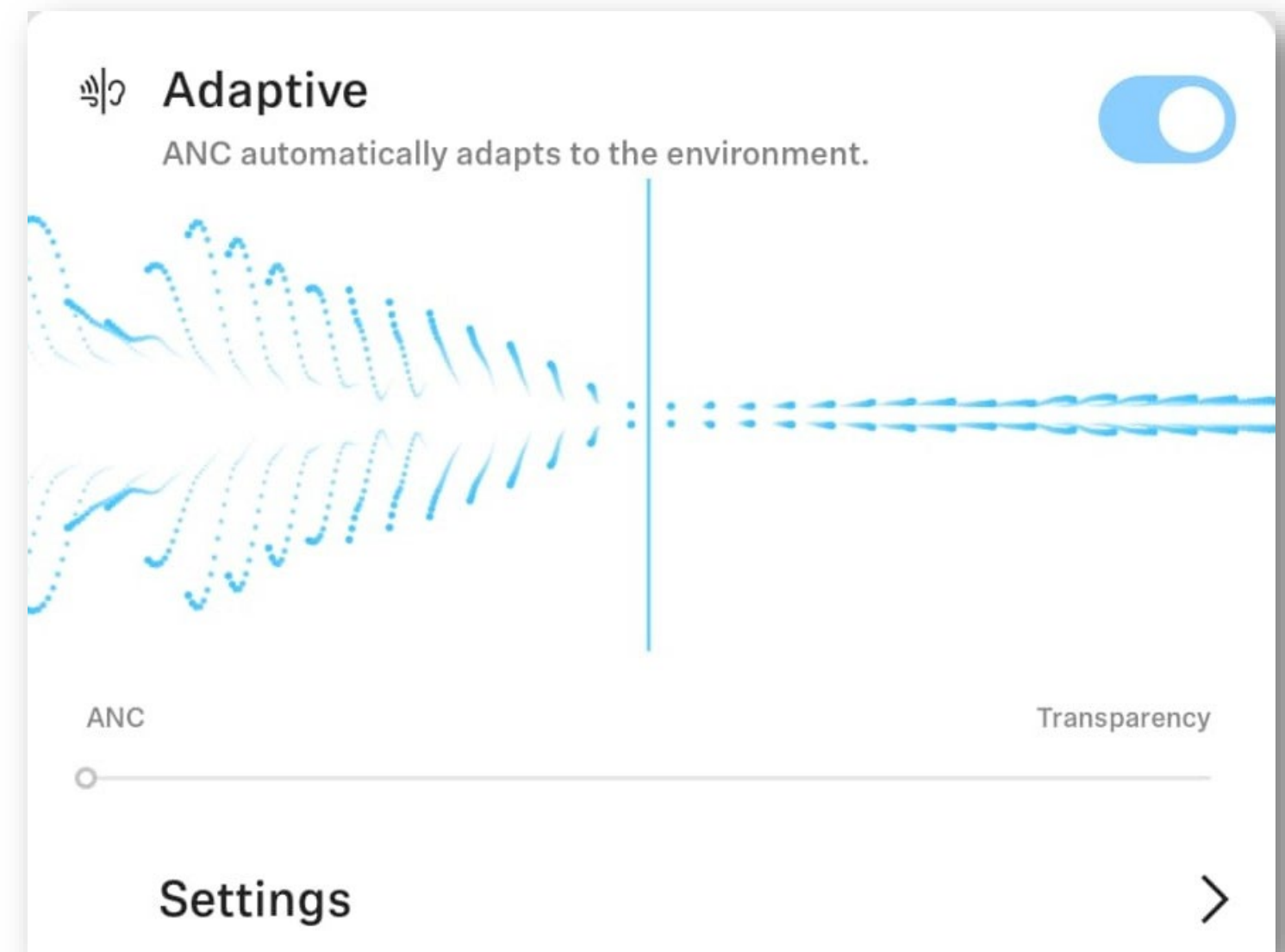


przykłady
definicji

- **kompatybilność** – właściwość produktu albo usługi lub ich części umożliwiająca niezakłócone współdziałanie z innymi produktami lub usługami, w tym produktami i usługami, do których nie mają zastosowania przepisy ustawy, albo systemami, w tym z narzędziami wspomagającymi, przeznaczonymi do korzystania z tego produktu albo tej usługi,
- **zrozumiałość** – właściwość usługi lub jej części lub informacji o produkcie albo usłudze umożliwiająca zrozumienie treści i informacji związanych z korzystaniem z produktu albo usługi zgodnie z ich przeznaczeniem
- **usługi handlu elektronicznego** – usługi oferowane lub świadczone na odległość przez strony internetowe i urządzenia mobilne, drogą elektroniczną i na indywidualne żądanie konsumenta w celu zawarcia umowy,
- **system sprzętu komputerowego ogólnego przeznaczenia** – połączenie sprzętu komputerowego stanowiące kompletny komputer osobisty, taki jak komputer stacjonarny, laptop, smartfon i tablet, który cechuje wielofunkcyjny charakter oraz zdolność do wykonywania, z odpowiednim oprogramowaniem, najczęstszych zadań informatycznych, z których korzystają konsumenci, i który jest przeznaczony do obsługi przez konsumentów;
- **udostępnienie na rynku** – odpłatne lub nieodpłatne dostarczanie do celów dystrybucji, konsumpcji lub używania na terytorium Unii Europejskiej w ramach działalności o charakterze komercyjnym
- **postrzegalność** – właściwość usługi lub jej części lub informacji o produkcie albo usłudze umożliwiającą ich odbiór przez użytkownika za pomocą zmysłów słuchu, wzroku lub dotyku

PAD – zakres podmiotowy

- 1) Zapewnienie spełnienia wymagań dostępności produktów - jest obowiązkiem:
 - a) producentów,
 - b) upoważnionych przedstawicieli,
 - c) importerów,
 - d) dystrybutorów.
- 2) Zapewnienie spełnienia wymagań dostępności usług - jest obowiązkiem usługodawców.



Źródło obrazu:
zasoby własne

Art. 3 PAD – zakres przedmiotowy: PRODUKTY

1. Przepisy ustawy stosuje się do następujących produktów:

1) konsumenckich systemów sprzętu komputerowego ogólnego przeznaczenia i ich systemów operacyjnych,

2) terminali:

a) płatniczych, będących urządzeniami, których głównym przeznaczeniem jest umożliwianie dokonywania płatności z użyciem instrumentów płatniczych w rozumieniu [art. 2 pkt 10](#) ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz. U. z 2024 r. poz. 30 i 731)

w fizycznym punkcie sprzedaży,

b) samoobsługowych przeznaczonych do oferowania lub świadczenia usług objętych ustawą:

– bankomatów i wpłatomatów,

– automatów biletowych,

– urządzeń do odprawy,

– interaktywnych terminali przeznaczonych do udzielania informacji,

z wyjątkiem terminali instalowanych jako zintegrowane części pojazdów samochodowych, statków powietrznych, statków wodnych i taboru kolejowego,

3) konsumenckich urządzeń końcowych z interaktywnymi zdolnościami obliczeniowymi wykorzystywanych do oferowania lub świadczenia usług:

a) telekomunikacyjnych,

b) dostępu do audiowizualnych usług medialnych,

4) czytników książek elektronicznych



Źródło obrazu:

<https://www.bestkiosk.com/>

PAD – zakres przedmiotowy: USŁUGI (1)

Przepisy PAD stosuje się do **oferowanych lub świadczonych na rzecz konsumentów usług**:

- 1) telekomunikacyjnych**, z wyjątkiem usług transmisji wykorzystywanych do oferowania lub świadczenia usług komunikacji maszyna - maszyna,
- 2) dostępu do audiowizualnych usług medialnych**,
- 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, przy czym w odniesieniu do dostarczania tych informacji za pośrednictwem ekranów informacyjnych obowiązek ten dotyczy wyłącznie interaktywnych ekranów znajdujących się na terytorium Unii Europejskiej,
 - e) dostarczania informacji za pomocą przeznaczonych do tego interaktywnych terminali samoobsługowych znajdujących się na terytorium Unii Europejskiej, z wyjątkiem terminali instalowanych jako zintegrowane części pojazdów samochodowych, statków powietrznych, statków wodnych i taboru kolejowego,
- 4) bankowości detalicznej**,

PAD – zakres przedmiotowy: USŁUGI (2)

Przepisy PAD stosuje się do **oferowanych lub świadczonych na rzecz konsumentów usług** (c.d.):

4. bankowości detalicznej - oferowane lub świadczone na rzecz konsumentów następujące usługi bankowe i finansowe:

a) umowy o kredyt:

- konsumencki, o których mowa w art. 3 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim
- hipoteczny, o których mowa w art. 3 ustawy z dnia 23 marca 2017 r. o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami

b) usługi obejmujące czynności działalności maklerskiej, o których mowa w art. 69 ust. 2 pkt 1, 2, 4 i 5 oraz ust. 4 pkt 1, 2, 5 i 6 ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi

c) usługi:

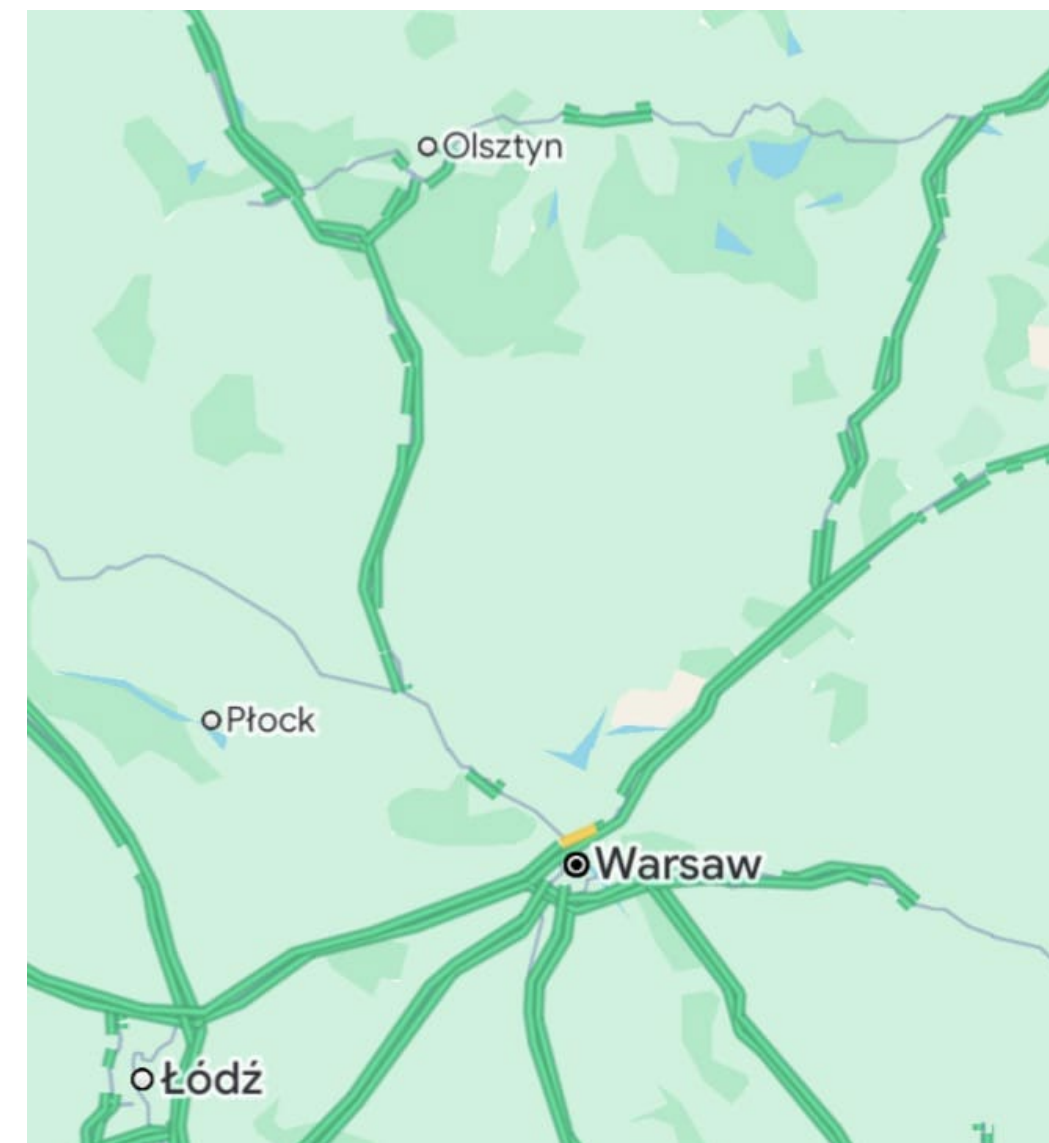
- w zakresie pieniądza elektronicznego w rozumieniu art. 2 pkt 2 a ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych,
- powiązane z rachunkiem płatniczym w rozumieniu art. 2 pkt 33a ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych,
- płatnicze w rozumieniu art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych;

5) rozpowszechniania książek elektronicznych,

6) handlu elektronicznego.

PAD – wyłączenia stosowania

- 1) **usługi** oferowane lub świadczone przez **mikroprzedsiębiorców**;
- 2) strony internetowe i aplikacje mobilne w zakresie:
 - a) **map oraz map interaktywnych**, w tym geoportali, w przypadku gdy na przeznaczonych do zastosowań nawigacyjnych mapach 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
 - b) treści, które nie są finansowane i nie są tworzone przez dany podmiot gospodarczy oraz nie znajdują się pod jego kontrolą;
- 3) usługi komunikacji miejskiej oraz gminne, metropolitalne, powiatowe, powiatowo-gminne i wojewódzkie przewozy pasażerskie (wyjątek: dostarczanie informacji za pomocą przeznaczonych do tego interaktywnych terminali samoobsługowych, z wyłączeniem terminali instalowanych jako zintegrowane części środków transportu)



Źródło obrazu:
własne

Produkty i usługi wprowadzone na rynek przed wejściem w życie PAD

- **Produkty wprowadzone na rynek przed 28 czerwca 2025 r.**

Produkty, które zostały wprowadzone na rynek przed 28 czerwca 2025 r., nie podlegają obowiązkowi spełnienia wymagań dostępności.

- **Umowy na świadczenie usług sprzed 28 czerwca 2025 r.**

Na usługodawców PAD nakłada obowiązek dostosowania umów o oferowanie i świadczenie usług zawartych przed 28 czerwca 2025 roku do nowego prawa – nie później niż do 28 czerwca 2030 roku.

Nowe przepisy nie będą miały zastosowania w odniesieniu **do zawartych na stronach internetowych i w aplikacjach mobilnych treści:**

- 1) zarejestrowanych z wyprzedzeniem mediów zmiennych w czasie opublikowanych przed dniem wejścia w życie PAD (chodzi między innymi o nagrania wideo);
- 2) będących plikami dokumentów opublikowanymi przed dniem wejścia w życie PAD;
- 3) zarchiwizowanych, które nie były aktualizowane ani edytowane od dnia wejścia w życie PAD.

Jak zapewnić dostępność produktów i usług

Wytyczne dla podmiotów gospodarczych w zakresie zapewniania spełniania wymagań dostępności produktów i usług
(opracowane przez Prezesa Zarządu PFRON art. 39 pkt. 6 PAD)



Państwowy Fundusz
Rehabilitacji Osób
Niepełnosprawnych

Cel i zakres wytycznych Prezesa Zarządu PFRON

- 1. Zapewnienie jednolitego rozumienia przepisów** w zakresie wymagań dostępności.
- 2. Ułatwienie podmiotom gospodarczym wdrażania rozwiązań dostępnościowych**, w tym stosowania norm zharmonizowanych i specyfikacji technicznych dla usług cyfrowych.
- 3. Wskazanie dobrych praktyk** oraz standardów w projektowaniu dostępnych produktów i usług.
- 4. Promowanie innowacji technologicznych i proceduralnych**, które wspierają dostępność.
- 5. Zminimalizowanie ryzyka niezgodności z przepisami** poprzez precyzyjne wytyczenie procedur i zasad postępowania.
- 6. Wytyczne proceduralne:**
 - Zasady dokonywania oceny zgodności produktów i usług z wymogami dostępności,
 - Dokumentowanie działań podejmowanych przez podmioty gospodarcze w celu zapewnienia dostępności, w tym prowadzenie dokumentacji oceny.

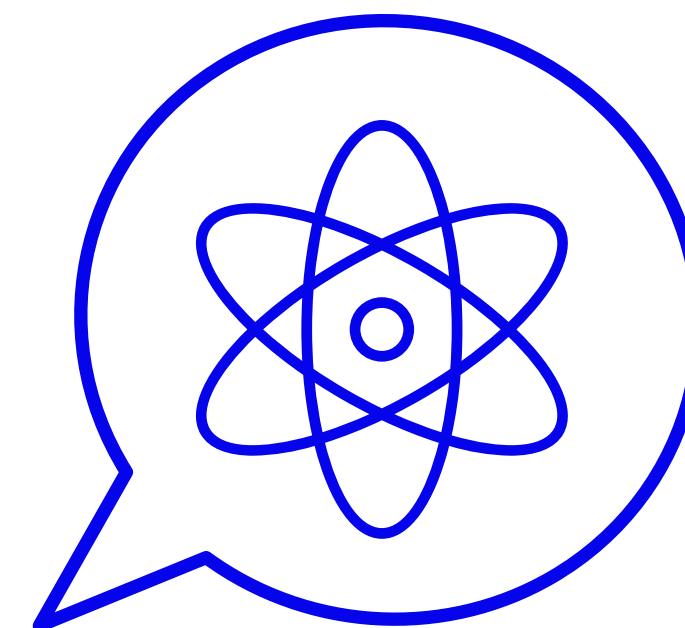
Dostępne: <https://www.pfron.org.pl>

Ogólne wymagania dostępności co do produktów i usług objętych stosowaniem PAD (1)

Ogólne wymagania dostępności produktów i usług w PAD

Dostępny produkt to taki:

- o którym informacja, czyli **instrukcje, etykiety, ostrzeżenia**, jest dostępna
- który spełnia wymagania dostępności.



Art. 7 PAD - Informacje o produkcie,

Spełnianie wymagań dostępności w zakresie **informacji o produkcie** jest zapewnione, gdy:

1) instrukcje, etykiety i ostrzeżenia dotyczące użytkowania produktu, które zostały zamieszczone w lub na produkcie, są:

- udostępniane za pomocą więcej niż jednego kanału sensorycznego
- przedstawione w sposób zapewniający i zrozumiałość i postrzegalność
- przedstawione za pomocą czcionki o odpowiednim rozmiarze i kroju z wystarczającym kontrastem i odstępami między literami, wierszami i akapitami

**przykłady
ogólnych
wymagań**

Ogólne wymagania dostępności co do produktów i usług objętych stosowaniem PAD (2)

Art. 7 PAD - Informacje o produkcie (c.d.)

2) **instrukcje dotyczące użytkowania produktu**, w szczególności instrukcje dotyczące dostępu do funkcji produktu, sposobu ich aktywacji i ich interoperacyjności z narzędziami wspomagającymi, które nie zostały zamieszczone w lub na produkcie, są udostępnione publicznie w inny sposób, w szczególności za pośrednictwem strony internetowej, wraz z wprowadzeniem do obrotu produktu z dołączoną informacją o miejscu ich udostępnienia zamieszczoną na produkcie lub opakowaniu produktu oraz:

a) spełniają wymagania dostępności określone w pkt 1),

b) obejmują:

- alternatywną prezentację treści nietekstowych,
- opis interfejsu użytkownika,
- informacje o spełnianiu przez produkt wymagań dostępności określonych odpowiednio w art. 8–11 PAD oraz informacje, jakie rozwiązania zostały przyjęte w celu spełniania tych wymagań,



Ogólne wymagania dostępności co do produktów i usług objętych stosowaniem PAD (3)



przykłady
ogólnych
wymagań

Art. 7 PAD - Informacje o produkcie (c.d.)

- c) są przedstawione w formatach tekstowych umożliwiających wykorzystanie ich w alternatywnej i wspomagającej komunikacji, które mogą być przedstawiane za pomocą więcej niż jednego kanału sensorycznego,
- d) obejmują opis oprogramowania i sprzętu łączących produkt z narzędziami wspomagającymi wraz z wykazem narzędzi wspomagających, które były testowane razem z produktem;
- 3) **instrukcje dotyczące instalacji, konserwacji, przechowywania i pozbywania się produktu**, które nie zostały zamieszczone w lub na produkcie, są udostępnione publicznie w inny sposób, w szczególności za pośrednictwem strony internetowej, wraz z wprowadzeniem do obrotu produktu z dołączoną informacją o miejscu ich udostępnienia zamieszczoną na produkcie lub opakowaniu produktu oraz spełniają wymagania dostępności określone w pkt 1), pkt 2 lit. b tiret pierwszym i lit. c;
- 4) informacje na opakowaniu produktu spełniają wymagania dostępności określone w pkt 1.

Przepisów pkt 3 i 4 nie stosuje się do terminali.

Ogólne wymagania dostępności co do produktów i usług objętych stosowaniem PAD (4)

Ogólne wymagania dostępności produktów i usług w PAD (c.d.)

Art. 8 PAD – Produkt, w tym interfejs użytkownika, spełnia wymagania dostępności, jeżeli:

- **umożliwia komunikowanie się** – zapewnia dostępność przez różne kanały sensoryczne i alternatywy dla elementów wizualnych, dźwiękowych, mowy i dotykowych
- **wykorzystuje mowę**, ale oferuje alternatywy dla mowy i wprowadzania danych głosowych
- **wykorzystuje elementy wizualne**, przy czym umożliwia poprawę widoczności, powiększanie obrazu, zwiększanie jasności i kontrastu oraz współpracę z narzędziami wspomagającymi
- **wykorzystuje kolor**, ale zapewnia alternatywy dla przekazywania informacji za pomocą kolorów
- **wykorzystuje sygnały dźwiękowe**, ale oferuje alternatywy dla przekazywania informacji za pomocą dźwięków



Źródło obrazu:
zasoby własne

przykłady
ogólnych
wymagań

Ogólne wymagania dostępności co do produktów i usług objętych stosowaniem PAD (5)

Art. 8 PAD – Produkt, w tym interfejs użytkownika, spełnia wymagania dostępności, jeżeli (c.d.):

- **wykorzystuje elementy dźwiękowe**, przy czym umożliwia kontrolę głośności i szybkości odtwarzania, redukcję zakłóceń i zapewnia wyrazistość dźwięku;
- **wymaga ręcznej obsługi**, ale zapewnia sterowanie sekwencyjne, alternatywy dla motoryki małej oraz rozróżnienie przełączników dotykiem;
- **tryby pracy** nie wymagają wykonywania ruchów o dużym zasięgu lub użycia dużej siły fizycznej;
- **zastosowane rozwiązania** ograniczają ryzyko wywołania ataków padaczki fotogennej;
- przy korzystaniu z właściwości zapewniających spełnianie wymagań dostępności **zapewnia się ochronę prywatności** użytkownika;



przykłady
ogólnych
wymagań



Ogólne wymagania dostępności co do produktów i usług objętych stosowaniem PAD (6)

Art. 8 PAD – Produkt, w tym interfejs użytkownika, spełnia wymagania dostępności, jeżeli zapewnia się (c.d.):

- **rozwiązania alternatywne dla identyfikacji biometrycznej** i kontroli danych biometrycznych,
- **spójność funkcji**,
- wystarczająco **długi czas na reakcję** użytkownika oraz możliwość dostosowywania przez użytkownika czasu na tę reakcję,
- oprogramowanie i sprzęt służące do **łączenia się z narzędziami wspomagającymi**.



Źródło obrazu:
zasoby własne

przykłady
ogólnych
wymagań

Ogólne wymagania dostępności co do produktów i usług objętych stosowaniem PAD (7)

Przykłady zapewnienia ogólnych wymagań dostępności:

1. Produkt: parkomat z funkcją dokonywania płatności.

Obowiązek: Producent musi zapewnić dostępne instrukcje obsługi w formatach dostępnych dla osób z różnymi niepełnosprawnościami (np. w języku Braille'a, dużym druku, wersji audio).

2. Produkt: Terminal płatniczy (np. bankomat).

Obowiązek: Producent winien zapewnić projektowanie elementów sterujących, takich jak przyciski, w taki sposób, aby były dostępne i możliwe do obsługi dla osób z ograniczeniami motorycznymi lub sensorycznymi (np. z dużymi, wyczuwalnymi przyciskami, z wbudowanym synteizatorem mowy).



Źródło obrazu:

<https://pl.123rf.com>

Dodatkowe wymagania dostępności co do produktów i usług objętych stosowaniem PAD (1)

Art. 9 PAD. Dodatkowe wymagania dostępności dotyczące terminali.

Terminal winien:

- być wyposażony w technologię syntezy mowy w języku interfejsu użytkownika;
- umożliwiać podłączenie przewodowego stereofonicznego zestawu słuchawkowego oraz rozpoczęcie korzystania z właściwości zapewniających spełnianie wymagań dostępności bez konieczności ich aktywowania.
- występujące w terminalu klawisze i przełączniki winny być oznaczone za pomocą wystarczającego kontrastu oraz możliwe do rozróżnienia za pomocą dotyku,
- jeżeli wymagana jest reakcja użytkownika w określonym czasie, terminal winien informować o tym za pośrednictwem więcej niż jednego kanału sensorycznego oraz zapewniać możliwość wydłużenia czasu na tę reakcję,
- jeżeli terminal wykorzystuje elementy dźwiękowe, zapewnia się ich kompatybilność z narzędziami wspomagającymi, w tym wzmacniającymi dźwięk.



Źródło obrazu:
zasoby własne

**przykłady
dodatkowych
wymagań**

Dodatkowe wymagania dostępności co do produktów i usług objętych stosowaniem PAD (2)

Przykłady zapewnienia ogólnych wymagań dostępności

Bankomat dostępny dla wszystkich (spełnia wymagania z art. 8 i 9 PAD), wyposażony w:

- ekran z dużym kontrastem i możliwością zmiany czcionki,
- wypukłe przyciski i oznaczenia w alfabecie Braille'a,
- gniazdo słuchawkowe z automatycznym uruchomieniem audioprzewodnika,
- ekran dotykowy z uproszczonym menu i informacjami głosowymi,
- odpowiednią wysokość umożliwiającą obsługę z poziomu wózka,
- występujące w terminalu klawisze są oznaczone za pomocą wystarczającego kontrastu oraz możliwe do rozróżnienia za pomocą dotyku.



Źródło obrazu:

<https://serwisy.gazetaprawna.pl/>

Dodatkowe wymagania dostępności co do produktów i usług objętych stosowaniem PAD (3)

Art. 11 PAD. Dodatkowe wymagania dostępności dotyczące konsumenckich urządzeń końcowych:

Poza spełnianiem wymagań ogólnych dostępności, zapewnia się, by **konsumenckie urządzenia końcowe** z interaktywnymi zdolnościami obliczeniowymi wykorzystywane do oferowania lub świadczenia usług:

1) telekomunikacyjnych:

a) które poza komunikacją:

- głosową oferuje komunikację tekstową – winny umożliwiać komunikację tekstową w czasie rzeczywistym i obsługuje dźwięk jakości Hi-Fi,
- głosową i tekstową lub w połączeniu z tymi sposobami komunikacji oferuje możliwość transmisji wideo – winny umożliwiać pełną konwersację,

b) umożliwia bezprzewodowe połączenie z narzędziami wspomagającymi wzmacniającymi dźwięk,

c) unika zakłóceń podczas współpracy z narzędziami wspomagającymi;



**przykłady
dodatkowych
wymagań**

Wymagania dostępności co do produktów i usług objętych stosowaniem PAD (4)

Art. 11 PAD. Dodatkowe wymagania dostępności dotyczące konsumenckich urządzeń końcowych (c.d):

Poza spełnianiem wymagań ogólnych dostępności, zapewnia się, by **konsumenckie urządzenia końcowe** z interaktywnymi zdolnościami obliczeniowymi wykorzystywane do oferowania lub świadczenia usług:

2) dostępu do audiowizualnych usług medialnych – winny umożliwiać korzystanie z udogodnień dla osób z niepełnosprawnościami w rozumieniu art. 4 pkt 28 ustawy z dnia 29 grudnia 1992 r. o radiofonii i telewizji dostarczanych przez dostawców audiowizualnych usług medialnych w postaci dostępu użytkownika do tych udogodnień, ich wyboru, sterowania nimi i ich personalizacji oraz współpracę z narzędziami wspomagającymi.

Art. 10 PAD. Dodatkowe wymagania dostępności dotyczące czytników książek elektronicznych:

Poza spełnianiem wymagań ogólnych dostępności, zapewnia się, by **czytnik książek elektronicznych** został wyposażony w technologię syntezy mowy w języku interfejsu użytkownika.



przykłady
dodatkowych
wymagań

Wymagania dostępności co do produktów i usług objętych stosowaniem PAD (5)

Art. 12 PAD. Wymagania dostępności dotyczące usług:

- Do oferowania lub świadczenia usług wykorzystuje się produkty spełniające wymagania dostępności określone w art. 7–11 PAD.
- W ramach oferowania i świadczenia usług zapewnia się **udzielanie 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:
 - za pomocą więcej niż jednego kanału sensorycznego;
 - w sposób zapewniający ich zrozumiałość;
 - w formatach tekstowych umożliwiającym wykorzystanie ich w alternatywnej i wspomagającej komunikacji, które mogą być przedstawiane za pomocą więcej niż jednego kanału sensorycznego;
 - za pomocą czcionki o odpowiednim rozmiarze i kroju, z uwzględnieniem przewidywalnych warunków użytkowania oraz z zastosowaniem wystarczającego kontrastu i odstępów między literami, wierszami i akapitami;
 - z alternatywną prezentacją treści nietekstowych;



przykłady
dodatkowych
wymagań

Dodatkowe wymagania dostępności co do produktów i usług objętych stosowaniem PAD (6)

W ramach oferowania i świadczenia usług zapewnia się (c.d.):

- udzielanie informacji w postaci elektronicznej w sposób zapewniający postrzegalność, funkcjonalność, zrozumiałość i kompatybilność tych informacji;
- jednolitość stron internetowych i aplikacji mobilnych przez zapewnienie ich postrzegalności, funkcjonalności, zrozumiałości i kompatybilności.



Przykład: usługodawca świadczący usługę rozpowszechniania książek elektronicznych winien spełnić **wymagane obowiązki informacyjne**, zatem upublicznia informację o oferowanej i świadczonej usłudze, która zawiera wyjaśnienie na jaką usługę konsument „się decyduje”, wskazuje cel, zakres i sposób realizacji usługi, warunki jej świadczenia, termin, zasięg np. terytorialny oraz koszt świadczenia usługi (cenę), który ponosi konsument. Informacja ta dotyczy również warunków wykonywania usługi, czyli m.in. określenia, co dzięki tej usłudze konsument „otrzyma”.

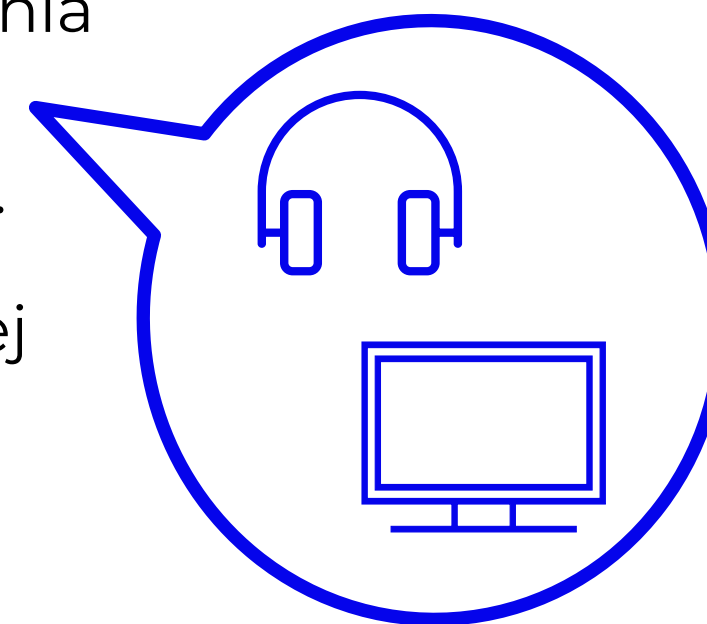
**przykłady
dodatkowych
wymagań**

Dodatkowe wymagania dostępności co do produktów i usług objętych stosowaniem PAD (7)

Art. 13 PAD. Dodatkowe wymagania dostępności w ramach usług telekomunikacyjnych

Poza spełnianiem wymagań dostępności w ramach usług telekomunikacyjnych zapewnia się przekazywanie komunikacji głosowej wraz z komunikacją tekstową w czasie rzeczywistym, a w przypadku gdy dostępna jest transmisja obrazu – pełną konwersację.

Przykład: usługodawca świadczący **usługę wideorozmowy** zapewnia możliwość pełnej konwersacji, tj. komunikacji zapewniającej jednoczesny przesył wideo o rozdzielczości umożliwiającej komunikację w polskim języku migowym i przesył głosu, zsynchronizowanych z komunikacją tekstową w czasie rzeczywistym.



Art. 14. PAD. Dodatkowe wymagania dostępności usług dostępu do audiowizualnych usług medialnych

1) postrzegalność, funkcjonalność, zrozumiałość i kompatybilność elektronicznych przewodników po programach oraz informacji o udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami w rozumieniu art. 4 pkt 28 ustawy z dnia 29 grudnia 1992 r. o radiofonii i telewizji;

**przykłady
dodatkowych
wymagań**

Dodatkowe wymagania dostępności co do produktów i usług objętych stosowaniem PAD (8)

Art. 14. PAD. Dodatkowe wymagania dostępności usług dostępu do audiowizualnych usług medialnych (c.d.):

2) przekazywanie udogodnień dla osób z niepełnosprawnościami w rozumieniu art. 4 pkt 28 ustawy z dnia 29 grudnia 1992 r. o radiofonii i telewizji dostarczanych przez dostawcę audiowizualnych usług medialnych, z zapewnieniem jakości umożliwiającej ich właściwe wyświetlanie, zsynchronizowanie z dźwiękiem i obrazem oraz sterowanie nimi przez użytkownika

Art. 15 PAD. Dodatkowe wymagania dostępności w ramach usług towarzyszących usługom transportowym

W ramach **usług towarzyszących usługom transportowym** informuje się o zapewnieniu warunków niezbędnych do korzystania przez osoby ze szczególnymi potrzebami, w odniesieniu do:

- pojazdów samochodowych, statków powietrznych, statków wodnych i taboru kolejowego,
- pomieszczeń oraz budynków użyteczności publicznej wykorzystywanych do oferowania lub świadczenia usług oraz otaczającej je infrastruktury,
- pomocy świadczonej osobom ze szczególnymi potrzebami i dostępu do niej,
- elektronicznych systemach sprzedaży biletów,
- podróży w czasie rzeczywistym.



**przykłady
dodatkowych
wymagań**

Dodatkowe wymagania dostępności co do produktów i usług objętych stosowaniem PAD (9)

Art. 16 PAD. Dodatkowe wymagania dostępności w ramach usług bankowości elektronicznej

Poza spełnianiem wymagań ogólnych dostępności w ramach **usług bankowości detalicznej** zapewnia się:

- postrzegalność, funkcjonalność, zrozumiałość i kompatybilność metod identyfikacji konsumenta, składania podpisów elektronicznych, bezpieczeństwa i usług płatniczych,
- przekazywanie informacji w języku polskim lub – za zgodą konsumenta – w innym języku na poziomie biegłości językowej B2 zgodnie z Europejskim Systemem Opisu Kształcenia Językowego Rady Europy.

Przykład: bank na stronie internetowej, na której świadczy usługi bankowości detalicznej zastosuje kryteria WCAG do stosowanych metod identyfikacji klienta, składania podpisów elektronicznych, bezpieczeństwa oraz usług płatniczych.



**przykłady
dodatkowych
wymagań**

Dodatkowe wymagania dostępności co do produktów i usług objętych stosowaniem PAD (10)

Infokiosk – z funkcją wielokanałowej interakcji (art. 14–16 PAD)

- obsługa ekranowa i głosowa,
- teksty w uproszczonym języku + piktogramy,
- poręcz przy urządzeniu, kontrastowa obudowa,
- możliwość wezwania pomocy za pomocą jednego dużego przycisku,
- ekran reagujący na różną siłę nacisku (ważne dla osób z ograniczeniami motorycznymi).

Infomat posiada monitor oraz klawiaturę, których wysokość osoba niepełnosprawna może dostosować np. do poziomu wózka. 21-calowy ekran urządzenia o dużej czułości dotyku jest odporny na zadrapania i zarysowania. Klawiatura z touchpadem ma wypukłe znaki brajlowskie dla niewidomych użytkowników oraz dodatkowo podświetlane krawędzie, by była bardziej widoczna dla osób słabowidzących. Komputer, serce infomatu, został wyposażony w najnowsze rozwiązania technologicznie, w tym oprogramowanie Fussion dedykowane osobom z niepełnosprawnościami – udźwiękawiające i powiększające treści infokiosku. Obudowa urządzenia została wykonana z materiałów i w taki sposób, aby podołać intensywnej eksploatacji, a także bezmyślnym działaniom wandalii.



Źródło obrazów:

1. <https://ledsee.pl>
2. <https://infokiosk.mops.bielsko.pl>

Dodatkowe wymagania dostępności co do produktów i usług objętych stosowaniem PAD (11)

Art. 17 PAD. Dodatkowe wymagania dostępności w ramach usług rozpowszechniania książek elektronicznych

Poza spełnianiem ogólnych wymagań dostępności, zapewnia się:

- 1) w przypadku gdy książka elektroniczna zawiera oprócz tekstu także dźwięk – synchronizację tekstu i dźwięku;
- 2) interoperacyjność pliku książki elektronicznej zapewniającą kompatybilność i funkcjonalność narzędzi wspomagających z plikiem książki elektronicznej;
- 3) dostęp do treści i struktury książki elektronicznej;
- 4) możliwość nawigacji po treści i układzie graficznym książki elektronicznej, również w dynamicznym układzie graficznym;
- 5) możliwość wyboru alternatywnego sposobu przedstawienia treści książki elektronicznej zapewniającego jej postrzegalność, funkcjonalność, zrozumiałość i kompatybilność;
- 6) udzielanie informacji o funkcjach i właściwościach zapewniających spełnianie wymagań dostępności treści książki elektronicznej za pośrednictwem metadanych.



**przykłady
dodatkowych
wymagań**

Dodatkowe wymagania dostępności co do produktów i usług objętych stosowaniem PAD (12)

Art. 18 PAD. Dodatkowe wymagania dostępności w ramach usług handlu elektronicznego

Poza spełnianiem ogólnych wymagań dostępności **w ramach usług handlu elektronicznego** zapewnia się:

- udzielanie informacji o spełnianiu wymagań dostępności przez produkty albo usługi, jeżeli te informacje zostały podane przez obowiązany do tego podmiot gospodarczy;
- postrzegalność, funkcjonalność, zrozumiałość i kompatybilność funkcji i metod służących identyfikacji stron usługi handlu elektronicznego, zachowaniu bezpieczeństwa oraz dokonywaniu płatności, składaniu podpisów elektronicznych i usług płatniczych stanowiących część tej usługi.

Przykład: dostawca **platformy internetowej do tworzenia sklepów internetowych z funkcją płatności online** winien zapewnić, aby funkcje dostarczonej usługi charakteryzowały się dostępnością tak, by były one postrzegalne, funkcjonalne, zrozumiałe i kompatybilne. Platforma winna również spełniać wymagania określone w kryteriach WCAG.



Źródło obrazu:
zasoby własne

**przykłady
dodatkowych
wymagań**

Obowiązki podmiotów gospodarczych wynikające z innych aktów prawnych (1)

Obowiązki podmiotów gospodarczych dotyczące odpowiedniego oznaczania towarów (produktów) wprowadzanych do obrotu na terytorium RP oraz obowiązków informacyjnych przedsiębiorców w stosunku do konsumentów przy sprzedaży konsumenckiej i świadczeniu usług na rzecz konsumentów na gruncie innych ustaw, tj.:

1. Ustawa o prawach konsumenta
2. Ustawa Prawo przedsiębiorców
3. Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną
4. Kodeks cywilny

Źródło obrazu:
zasoby własne



Obowiązki podmiotów gospodarczych wynikające z innych aktów prawnych (2)

1) Ustawa o prawach konsumenta – uzupełnia regulacje zawarte w PAD

Obowiązki informacyjne przed zawarciem umowy poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość.

Art. 17 ust. 1. W przypadku umów zawieranych przy użyciu środków komunikacji elektronicznej na odległość, jeżeli umowa nakłada na konsumenta obowiązek zapłaty, **przedsiębiorca musi poinformować konsumenta** w sposób jasny i zrozumiały o:

- **głównych cechach** produktu lub usługi, w tym jego rodzaju i funkcjonalności.
- **całkowitej cenie** (wraz z podatkami) lub wynagrodzeniu, w tym kosztach dostawy i dodatkowych opłatach.
- **czasie trwania umowy** lub o sposobie wypowiedzenia umowy – jeżeli umowa jest zawarta na czas nieoznaczony lub jeżeli ma ulegać automatycznemu przedłużeniu;
- **minimalnym czasie trwania zobowiązań** konsumenta wynikających z umowy

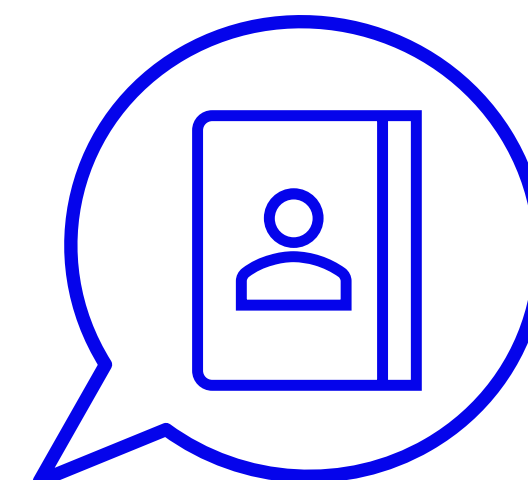
Obowiązki podmiotów gospodarczych wynikające z innych aktów prawnych (3)

Art. 17 ust. 3 ustawy o prawach konsumenta

Jeżeli do złożenia zamówienia używa się przycisku lub podobnej funkcji, muszą być one oznaczone w łatwo czytelny sposób słowami „**zamówienie z obowiązkiem zapłaty**” lub innego równoważnego jednoznacznego sformułowania.

Art. 19 ustawy o prawach konsumenta

Jeżeli właściwości techniczne użytego środka porozumiewania się na odległość ograniczają rozmiar możliwych do przekazania informacji lub czas na ich przedstawienie, **przedsiębiorca ma obowiązek przekazać konsumentowi przed zawarciem umowy** co najmniej **informacje** dotyczące głównych cech świadczenia przedsiębiorcy, oznaczenia przedsiębiorcy, łącznej ceny lub wynagrodzenia, prawa odstąpienia od umowy, czasu trwania umowy, a w przypadku zawarcia umowy na czas nieoznaczony – sposobu i przesłanek jej wypowiedzenia.



Obowiązki podmiotów gospodarczych wynikające z innych aktów prawnych (4)

2) Ustawa Prawo przedsiębiorców – regulacje uzupełniające do zawartych w PAD

Art. 21 ust. 1 i 2 Ustawy Prawo przedsiębiorców

1. Przedsiębiorca wprowadzający towar do obrotu na terytorium RP **zamieszcza na tym towarze, jego opakowaniu, etykiecie lub w instrukcji** lub dostarcza w inny, zwyczajowo przyjęty sposób, pisemne informacje w języku polskim:

- 1) określające firmę producenta i jego adres, a także państwo siedziby wytwórcy, jeżeli ma on siedzibę poza terytorium państw członkowskich UE i państw członkowskich Europejskiego Stowarzyszenia Wolnego Handlu (EFTA) – stron umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym;
- 2) umożliwiające identyfikację towaru, chyba że przeznaczenie towaru jest oczywiste.

2. Przepisu ust. 1 **nie stosuje się do towarów**, co do których odrębne przepisy szczegółowo regulują obowiązki przedsiębiorców w zakresie ich oznakowania.

Obowiązki podmiotów gospodarczych wynikające z innych aktów prawnych (5)

3) Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną

W sprawach nieuregulowanych w ww. ustawie do świadczenia usług drogą elektroniczną stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego oraz innych ustaw, w tym PAD.

Art. 5 ust. 1 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną

Usługodawca podaje, w sposób wyraźny, jednoznaczny i bezpośrednio dostępny poprzez system teleinformatyczny, **informacje**:

- 1) adresy elektroniczne oraz swoje dane identyfikacyjne.
- 2) informacje dotyczące właściwego zezwolenia i organu zezwalającego,

Art. 6. ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną

Usługodawca zapewnia usługobiorcy dostęp do aktualnej informacji o:

- 1) szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z usługi świadczonej drogą elektroniczną;
- 2) funkcji i celu oprogramowania lub danych niebędących składnikiem treści usługi.



Źródło obrazu:
zasoby własne

Obowiązki podmiotów gospodarczych wynikające z innych aktów prawnych (6)

3) Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną (c.d.)

Art. 8 ust. 1 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną

Usługodawca nieodpłatnie udostępnia usługobiorcy **regulamin przed zawarciem umowy** o świadczenie usług. Regulamin określa w szczególności:

- 1) rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną;
- 2) warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym:
 - a) wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym usługodawcy,
 - b) zakaz dostarczania przez usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym;
- 3) warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną;
- 4) tryb postępowania reklamacyjnego.

Art. 9 ust. 1 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną

Informacja handlowa winna być wyraźnie wyodrębniana i oznaczana w sposób niebudzący wątpliwości, że jest to informacja handlowa.

Obowiązki podmiotów gospodarczych wynikające z innych aktów prawnych (7)

4) Kodeks cywilny

Przepisy Kodeksu cywilnego w głównej mierze stanowią *lex generalis*, odsyłając w sprawach nieuregulowanych do innych aktów prawnych.

Art. 546(1). § 1 Kodeksu cywilnego

Jeżeli kupującym jest konsument, **sprzedawca jest obowiązany udzielić** mu przed zawarciem umowy jasnych, zrozumiałych i niewprowadzających w błąd **informacji** w języku polskim, wystarczających do prawidłowego i pełnego korzystania z rzeczy sprzedanej. W szczególności należy podać: rodzaj rzeczy, określenie jej producenta lub importera, znak bezpieczeństwa i znak zgodności wymagane przez odrębne przepisy, informacje o dopuszczeniu do obrotu w RP oraz, stosownie do rodzaju rzeczy, określenie jego energochłonności, a także inne dane wskazane w odrębnych przepisach.

Obowiązki podmiotów gospodarczych wynikające z innych aktów prawnych (8)

4) Kodeks cywilny (c.d.)

Art. 546(1). § 5 Kodeksu cywilnego

Sprzedawca jest obowiązany wydać kupującemu wraz z rzeczą sprzedaną wszystkie elementy jej wyposażenia oraz sporządzone w języku polskim instrukcje obsługi, konserwacji i inne dokumenty wymagane przez odrębne przepisy.

Art. 577(1) § 1 oraz art. 577(3) Kodeksu cywilnego

Gwarant formułuje oświadczenie gwarancyjne w sposób jasny i zrozumiały, a gdy rodzaj informacji na to pozwala – w powszechnie zrozumiałej formie graficznej. Sprzedawca wydaje kupującemu wraz z rzeczą sprzedaną dokument gwarancyjny.



Źródło obrazu:
zasoby własne

Obowiązki podmiotów gospodarczych wynikające z innych aktów prawnych (9)

4) Kodeks cywilny (c.d.)

Art. 449(1) § 3 Kodeksu cywilnego – uznanie produktu za niebezpieczny

Niebezpieczny jest produkt niezapewniający bezpieczeństwa, jakiego można oczekiwać, uwzględniając normalne użycie produktu. O tym, czy **produkt jest bezpieczny**, decydują okoliczności z chwili wprowadzenia go do obrotu, a zwłaszcza sposób zaprezentowania go na rynku oraz **podane konsumentowi informacje o właściwościach produktu**.

Art. 384. § 1 i 4 Kodeksu cywilnego. Ustalony przez jedną ze stron **wzorzec umowy**, w szczególności **ogólne warunki umów, wzór umowy, regulamin**, wiąże drugą stronę, jeżeli został jej doręczony przed zawarciem umowy.

Jeżeli jedna ze stron posługuje się **wzorcem umowy w postaci elektronicznej**, powinna udostępnić go drugiej stronie przed zawarciem umowy w taki sposób, aby mogła ona wzorzec ten przechowywać i odtwarzać w zwykłym toku czynności.

Ocena konieczności zapewnienia zgodności produktu lub usługi z wymaganiami dostępności (art. 21 PAD) (1)

1. Wymagania dostępności mają zastosowanie **wyłącznie** gdy:

- a) nie wymagają wprowadzenia zasadniczej zmiany podstawowych właściwości produktu albo usługi
- b) nie stanowią nieproporcjonalnego obciążenia finansowego

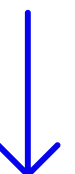
Cel: uwzględnienie konieczności zachowania równowagi między możliwością finansową i technologiczną przedsiębiorcy a dostosowaniem produktów i usług dla osób ze szczególnymi potrzebami. Zmiana produktu lub usługi nie może być nieproporcjonalna w stosunku do korzyści.

2. Kto i w jakim zakresie dokonuje oceny, czy wymagania dostępności mają zastosowanie?

Podmiot gospodarczy ocenia:

- czy wprowadzona zmiana będzie zasadnicza dla podstawowych właściwości produktu lub usługi oraz
- czy spełnienie tych wymagań dostępności wiąże się z nieproporcjonalnymi obciążeniami

3. zgodnie z art.. 40 pkt. 2 PAD **organy nadzoru rynku prowadzą strony internetowe** zawierające w szczególności informacje o możliwości stosowania przepisów art. 21 PAD.

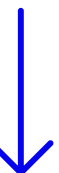


Ocena konieczności zapewnienia zgodności produktu lub usługi z wymaganiami dostępności (art. 21 PAD) (2)

Art. 21 PAD daje narzędzia do podjęcia racjonalnej, sprawiedliwej i rozsądnej decyzji w zakresie wprowadzenia dostępności i określenia stosunku możliwości finansowych do korzyści, jakie przyniesie zmiana produktu czy usługi. Dokonując oceny należy zastosować następujące kryteria:

- 1) stosunek kosztów netto związanych ze spełnianiem określonego wymagania dostępności do ogólnych kosztów operacyjnych i kapitałowych produkcji, dystrybucji lub importu produktu albo oferowania lub świadczenia usługi ponoszonych przez podmiot gospodarczy;

(porównanie kosztów związanych ze zmianą produktu lub usługi do ogólnych wydatków związanych z produkcją i dystrybucją)



Ocena konieczności zapewnienia zgodności produktu lub usługi z wymaganiami dostępności (art. 21 PAD) (3)

2) szacowane koszty i korzyści dla podmiotu gospodarczego, w tym w odniesieniu do procesów wytwórczych i inwestycji, w stosunku do szacowanej korzyści dla osób ze szczególnymi potrzebami, z uwzględnieniem liczby przypadków i częstotliwości korzystania z produktu albo usługi;

(porównanie szacowanych kosztów związanych z wprowadzeniem zmiany w stosunku do korzyści płynących z dostosowań z uwzględnieniem częstotliwości korzystania z produktu lub usługi przez osoby ze szczególnymi potrzebami, a także liczby użytkowników korzystających z takich dostosowanych produktów)

3) stosunek kosztów netto związanych ze spełnianiem wymagań dostępności do przychodów netto podmiotu gospodarczego ze sprzedaży produktu albo oferowania lub świadczenia usługi.

(porównanie czy koszty zmian są proporcjonalne do przychodów generowanych przez dany produkt lub usługę.)

Przykład obliczeń (więcej na warsztatach)

Przykład 1: Produkt o niskim przychodzie

Roczny przychód netto ze sprzedaży produktu: 50 000 zł;

Koszt netto spełnienia wymagań dostępności (koszt SWD): 15 000 zł

Obliczenie:

$$\text{Procentowy udział kosztów oceny} = \left(\frac{\text{Koszt SWD}}{\text{Roczny przychód}} \right) \times 100\% = \left(\frac{15\,000}{50\,000} \right) \times 100\% = 30\%$$

W takim przypadku koszty oceny (30% przychodu) mogą być uznane za nieproporcjonalne.



Dokumentacja przebiegu oceny

Podmiot gospodarczy ma obowiązek sporządzić dokumentację przebiegu oceny, która winna potwierdzać zwolnienie:

- przebieg i wynik przeprowadzonej oceny,
- ustalenia związane z oceną:
 - czy spełnienie wymagań dostępności wymaga zasadniczej zmiany właściwości produktu lub usługi
 - czy spełnienie wymagań dostępności będzie nieproporcjonalnym obciążeniem .

Wyjątki od obowiązku sporządzenia dokumentacji – mikroprzedsiębiorcy.

Obowiązek przechowywania dokumentacji przez 5 lat. (wyjątki)

Obowiązek przekazania uwierzytelnionej kopii dokumentacji przebiegu oceny na żądanie Prezesa Zarządu PFRON lub właściwego organu nadzoru rynku.

W przypadku gdy w wyniku dokonania oceny dotyczącej usług ustalono brak obowiązku spełnienia wymagań dostępności z powodu nieproporcjonalnych kosztów, **usługodawcy** mają obowiązek dokonania ponownej oceny:

- Nie rzadziej niż raz na 5 lat
- Każdorazowo, gdy zakres usługi uległ zmianie
- Na żądanie odpowiedniego organu

W przypadku gdy w wyniku dokonania oceny, o której mowa w art. 21 ust. 2 PAD, podmiot gospodarczy nie jest obowiązany do spełniania wymagań dostępności, informuje o tym niezwłocznie na piśmie właściwy organ nadzoru rynku, o którym mowa w art. 38 ust. 3 PAD.

Wyłączenia zwolnienia w przypadku otrzymania dofinansowania na zapewnienie dostępności.

Zasada minimalizowania ograniczeń

Podmioty gospodarcze korzystające ze zwolnień są zobowiązane do podejmowania wszelkich możliwych działań, aby minimalizować wpływ ograniczeń na dostępność.

Obejmuje to m.in.:

- Wykorzystanie alternatywnych rozwiązań technicznych.
- Udostępnienie odpowiednich informacji i wsparcia dla użytkowników.



Obowiązki podmiotów gospodarczych w zakresie zapewniania dostępności z uwzględnieniem wymogów norm zharmonizowanych i specyfikacji technicznych

Podmioty gospodarcze mogą:

- Stosować **normy zharmonizowane** opublikowane w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej na podstawie rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1025/2012 z dnia 25 października 2012 r. w sprawie normalizacji europejskiej.
- W przypadku braku odpowiednich norm, stosować **specyfikacje techniczne** opracowane przez organizacje normalizacyjne, takie jak m.in. CEN (Europejski Komitet Normalizacyjny European Committee for Standardization) czy ETSI (Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych European Telecommunications Standards Institute).



Źródło obrazu:
zasoby własne

Obowiązki producentów (1)

Producent

osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, które **wytwarzają** produkt lub które **zlecają zaprojektowanie lub wytworzenie** produktu i **prowadzą obrót** tym produktem pod własną nazwą lub własnym znakiem towarowym.

Do najważniejszych obowiązków producentów należą:

1. wewnętrzna kontrola produkcji
2. sporządzenie deklaracji zgodności
3. zapewnienie istnienia procedur utrzymania zgodności produktów w ramach produkcji seryjnej z wymaganiami dostępności
4. umieszczanie informacji na produkcie lub dołączanie ich do produktu
5. podejmowanie działań naprawczych

Obowiązki producentów (2)

Ad. 1 Wewnętrzna kontrola produkcji (art. 23 PAD), polega przede wszystkim na:

- zapewnieniu, że produkty, które producent wprowadza do obrotu, spełniają wymagania dostępności;
- dokonaniu oceny zgodności produktu z wymaganiami dostępności na podstawie wewnętrznej kontroli produkcji, polegającej na:
 - analizie technicznej produktów w odniesieniu do wymagań dostępności,
 - testach i symulacjach potwierdzających zgodność z odpowiednimi normami lub specyfikacjami,
- sporządzeniu dokumentacji technicznej produktu zawierającej niezbędne informacje pozwalające na ocenę zgodności projektu, produkcji i działania produktu z mającymi zastosowanie wymaganiami dostępności.



Obowiązki producentów (3)

Ad. 2. Sporządzenie deklaracji zgodności (art. 24 PAD):

- a) w której należy wskazać spełnianie odpowiednich wymagań dostępności;
- b) należy zawrzeć informacje, które wymagania dostępności nie są spełnione;
- należy aktualizować deklarację zgodności każdorazowo w przypadku zmiany funkcji lub właściwości produktu;
- sporządzenie i podpisanie deklaracji zgodności równoznaczne jest z przyjęciem przez producenta odpowiedzialności za zgodność produktu z wymaganiami dostępności;
- należy przechowywać deklarację zgodności przez **okres 5 lat** od dnia wprowadzenia do obrotu danego produktu;
- producent musi opatrzyć produkt oznakowaniem CE, co wskazuje na zgodność produktu z wymogami prawnymi, w tym wymaganiami dostępności.



Źródło obrazu:
zasoby własne

Obowiązki producentów: Deklaracja zgodności – przykłady

Deklaracja Zgodności

Nr VA – 01/2012

1. Producent wyrobu budowlanego:

2. Nazwa wyrobu budowlanego:
Okna i Drzwi Balkonowe w Systemie VEKA ALPHALINE

3. Klasyfikacja statystyczna wyrobu budowlanego: **PKWiU 22.23.14.50**

4. Przeznaczenie i zakres stosowania wyrobu budowlanego:
Obiekty budownictwa mieszkaniowego i użyteczności publicznej.

5. Specyfikacja techniczna: **PN-EN 14351-1:2006 +A1:2010**

6. Deklarowane cechy techniczne typu wyrobu budowlanego:
 -ODPORNOŚĆ NA OBCIĄŻENIE WIATREM.....KLASA C5
 -WODOSZCZELNOŚĆ.....KLASA 9A
 -WŁAŚCIWOŚCI AKUSTYCZNE.....Odpowiadające izolacji akustycznej zastosowanego wypełnienia
 -PRZENIKALNOŚĆ CIEPLNA.....Odpowiadająca izolacji termicznej zastosowanego wypełnienia
 -PRZEPUSZCZALNOŚĆ POWIETRZA.....KLASA 4
 -NOŚNOŚĆ URZĄDZEŃ ZABEZPIECZAJĄCYCH...Wartość progowa 350N

7. Nazwa i numer akredytowanej jednostki certyfikującej lub laboratorium oraz numer certyfikatu lub numer raportu z badań typu, jeżeli taka jednostka brała w zastosowanym systemie oceny zgodności wyrobu budowlanego:
Sprawozdania z badań 102 34378/1
102 37408/4
IFT Rosenheim Notified Body Nr: 0757

Deklaruję z pełną odpowiedzialnością, że wyrób budowlany jest zgodny ze specyfikacją techniczną wskazaną w pkt. 5

03.12.2012 r.
Data wystawienia

.....
imię, nazwisko i podpis osoby upoważnionej

DEKLARACJA ZGODNOŚCI UE

Numer deklaracji: 01/07/2022

1. URZĄDZENIE RADIOWE: Nazwa: GNIAZDO WIFI
Model: MOD044

2. PRODUCENT: UL. PODKARPAKOWA 10
40-005 KATOWICE, POLSKA

3. MARKA: MODEMIX

3. Niniejsza deklaracja zgodności wydana zostaje na wyłączną odpowiedzialność producenta.

4. PRZEDMIOT DEKLARACJI: Opisane w pkt .1. gniazdo WIFI

5. Wymieniony powyżej przedmiot niniejszej deklaracji jest zgodny z odnośnymi wymaganiami unijnego prawodawstwa harmonizacyjnego:

2014/53/UE Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/53/UE z dnia 16 kwietnia 2014 r. w sprawie harmonizacji ustawodawstw państw członkowskich dotyczących udostępniania na rynku urządzeń radiowych i uchyłająca dyrektywy 1999/5/WE

2015/863 8 czerwca 2011 r. w sprawie ograniczenia stosowania niektórych niebezpiecznych substancji w sprzęcie elektrycznym i elektronicznym

6. Odwołania do odnośnych norm zharmonizowanych, które zastosowano, lub do innych specyfikacji technicznych, w stosunku do których deklarowana jest zgodność. Odwołania muszą być podane wraz z ich numerami identyfikacyjnymi i wersjami oraz w stosownych przypadkach z datą wydania:

ETSI EN 301 489-1 V2.2.3 (2019-11)	ETSI EN 300 328 V2.2.2 (2019-07)
ETSI EN 301 489-17 V3.1.1 (2017-02)	EN 60669-1:2018+AC:2018-11+AC:2020-02
EN 55032:2015+A11:2020	EN 60669-2-1:2004+A1:2009
EN 55035:2017+A11:2020	EN IEC 62311:2020
	EN 62368-1:2014+A11:2017

7. W stosownym przypadku, jednostka notyfikowana przeprowadziła i wydała certyfikat: NIE DOTYCZY

8. W stosownych przypadkach, opis elementów dodatkowych lub komponentów, w tym oprogramowania, które umożliwiają działanie urządzenia radiowego zgodnie z przeznaczeniem i które są objęte deklaracją zgodności UE: -----

9. Podpisano przez lub w imieniu:

Krosno, 12-07-2022 r.

Miejsce, data

Stanowisko, imię i nazwisko

DEKLARACJA ZGODNOŚCI UE

Nr deklaracji 15/12/2024

1. Producent: X.
ul. _____
Upoważniony przedstawiciel: XYZ Europe Ltd, 45 Innovation Street, 1000 Berlin, Niemcy

2. Model: XYZ SmartPhone 12 Pro
Smartfon zaprojektowany z myślą o użytkownikach ze szczególnymi potrzebami,
wyposażony w oprogramowanie wspomagające oraz funkcje ułatwień dostępu.
Numer seryjny: 4778292/ER394u

3. Niniejszym oświadczamy na własną odpowiedzialność, że wyżej wymieniony produkt jest zgodny z wymaganiami określonymi w następujących aktach prawnych:
Dyrektywa (UE) 2019/882 w sprawie wymogów dostępności produktów i usług
Dyrektywa 2014/53/UE (Dyrektywa RED) dotycząca urządzeń radiowych
Dyrektywa 2014/30/UE (EMC) w sprawie kompatybilności elektromagnetycznej
Dyrektywa 2011/65/UE (RoHS) w sprawie ograniczenia stosowania substancji niebezpiecznych

4. Normy zharmonizowane i inne specyfikacje techniczne zastosowane w ocenie zgodności
Produkt został oceniony pod kątem zgodności z następującymi normami zharmonizowanymi dotyczącymi dostępności i technologii komunikacyjnych:
• **EN 301 549 V3.2.1 (2021)** – Wymagania dostępności dla produktów i usług ICT
• **EN ISO 9241-171** – Ergonomia interakcji człowieka z systemem – dostępność oprogramowania
• **EN 62368-1** – Wymagania bezpieczeństwa dla sprzętu audiowizualnego i ICT
• **EN 55032, EN 55035** – Kompatybilność elektromagnetyczna urządzeń ICT

5. Dane dotyczące jednostki notyfikowanej (jeśli dotyczy)
Produkt został poddany ocenie zgodności przez jednostkę notyfikowaną:
CertLab Europe, nr identyfikacyjny: 1234
Numer certyfikatu oceny zgodności: CL-2024-56789

6. Dodatkowe informacje
Produkt zawiera następujące funkcje ułatwień dostępu i oprogramowania wspomagającego:
• **Syntezyzator mowy i czytnik ekranu** (kompatybilność z TalkBack oraz VoiceOver)
• **Obsługa napisów i audiodeszyfrowania** dla treści multimedialnych
• **Możliwość sterowania głosowego** oraz integracja z asystentem głosowym AI
• **Wysoki kontrast ekranu oraz tryb dla osób z daltonizmem**
• **Obsługa aparatów słuchowych** zgodna z normą M3/T4 (HAC)

Miejsce: Warszawa, Polska
Data: 30 stycznia 2025 r.

Obowiązki producentów (4)

Ad. 3 Zapewnienie istnienia procedur utrzymania zgodności produktów w ramach produkcji seryjnej z wymaganiami dostępności (art. 25 PAD):

- producent zapewnia istnienie pozwalających na utrzymanie zgodności produktów w ramach produkcji seryjnej z wymaganiami dostępności
- producent winien uwzględnić w procedurach zmiany w projekcie produktu lub jego właściwościach oraz zmiany w normach zharmonizowanych lub specyfikacjach technicznych, na podstawie których zadeklarowano zgodność produktu z wymaganiami dostępności;



Obowiązki producentów (5)

Ad. 4 Umieszczanie informacji na produkcie lub dołączanie ich do produktu (art. 26 PAD):

- umieszczanie na produkcie, a w przypadku gdy jest to niemożliwe ze względu na wielkość lub charakter produktu, na opakowaniu lub w dokumencie dołączonym do produktu nazwy typu, numeru partii, numeru serii lub innych informacji umożliwiających jego identyfikację;
- umieszczanie na produkcie, a w przypadku gdy jest to niemożliwe ze względu na wielkość lub charakter produktu, na opakowaniu lub w dokumencie dołączonym do produktu, swoje imię i nazwisko lub nazwę (firmę) oraz zarejestrowaną nazwę handlową lub zarejestrowany znak towarowy, jeżeli je posiada, oraz swoje dane kontaktowe, w tym wskazanie jednego punktu kontaktowego z producentem. Dane kontaktowe są podawane w języku polskim;
- dołączanie do produktu lub udostępnianie publicznie instrukcji, ostrzeżeń, etykiet oraz wymaganych informacji;

Obowiązki producentów (6)

Ad. 5 Podejmowanie działań naprawczych (art. 27 PAD), które polegają między innymi na:

- niezwłocznym podejmowaniu działań naprawczych niezbędnych do zapewnienia zgodności produktu z tymi wymaganiami albo wycofaniu z obrotu produkt w przypadku powzięcia uzasadnionej wątpliwości, że produkt nie spełnia wymagań dostępności;
- niezwłocznym informowaniu właściwego organu nadzoru rynku oraz odpowiednich organów nadzoru rynku w pozostałych państwach członkowskich Unii Europejskiej, w których produkt został udostępniony na rynku, o niespełnianiu przez produkt wymagań dostępności oraz o podjętych działaniach naprawczych albo o wycofaniu z obrotu produktu;
- prowadzeniu w formie pisemnej, w postaci papierowej lub elektronicznej ewidencji produktów, które nie spełniają wymagań dostępności, i związanych z tym skarg.

Obowiązki producentów (7)

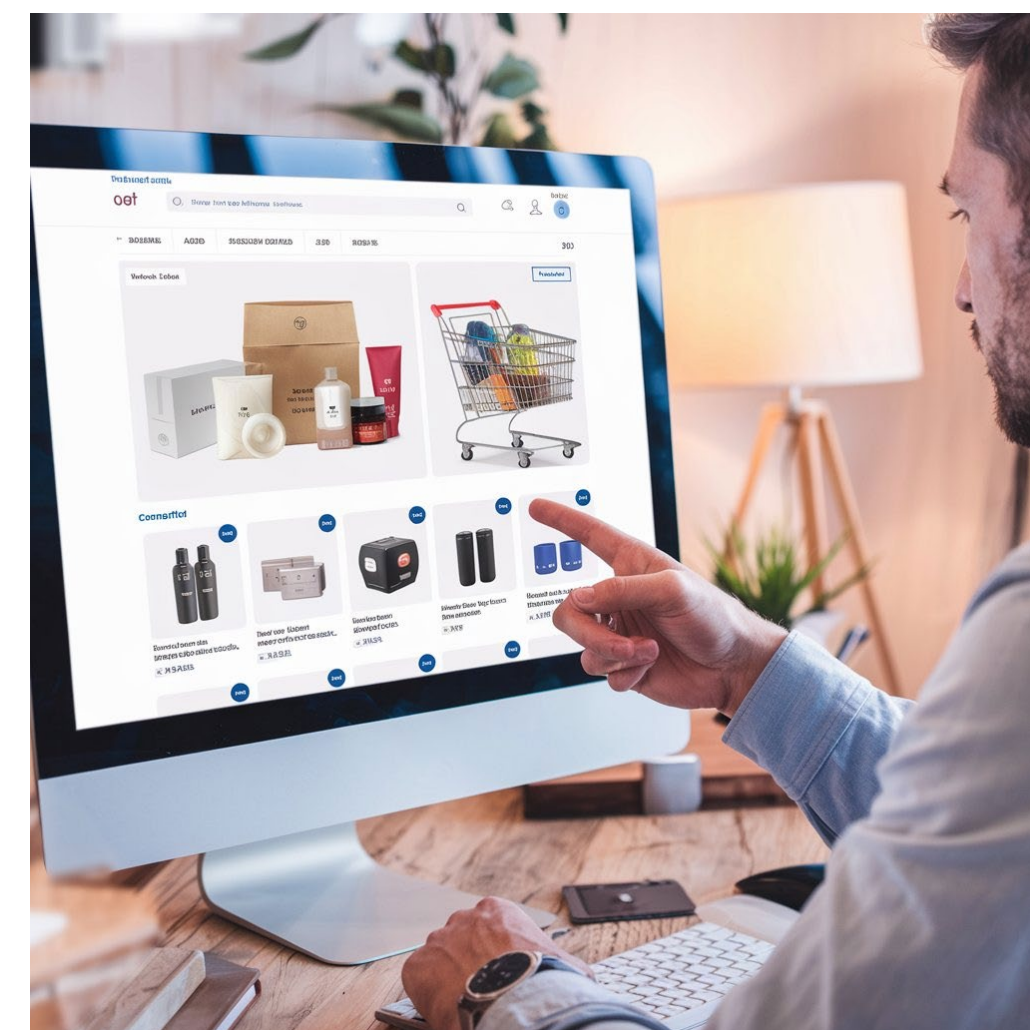
Przykłady obowiązków producentów:

Przykład 1: Producent czytników ebooków musi przeprowadzić odpowiednie testy, aby potwierdzić, że jego produkt spełnia wymogi dostępności określone w PAD, np. funkcje obsługi głosowej dla osób z ograniczoną sprawnością ruchową.

- **Podstawa w PAD:** Producent dokonuje oceny zgodności produktu z wymaganiami dostępności na podstawie wewnętrznej kontroli produkcji (art. 23 ust. 2).

Przykład 2: Producent ekranów komputerowych musi oznaczyć swoje produkty oznakowaniem CE potwierdzającym spełnianie wymagań dostępności.

- **Podstawa w PAD:** W przypadku, gdy produkt spełnia wymagania dostępności, na produkcie lub jego tabliczce znamionowej umieszcza się w sposób trwały, widoczny oraz czytelny oznakowanie CE (art. 23 ust. 6).



Źródło obrazu:
zasoby własne

Obowiązki upoważnionych przedstawicieli (1)

Upoważniony przedstawiciel

osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, którą może wyznaczyć producent na podstawie pisemnego upoważnienia **do działania w jego imieniu w zakresie określonych zadań na terytorium Unii Europejskiej**, z wyłączeniem obszarów zarezerwowanych jedynie dla producenta, tj.:

- obowiązku spełnienia przez produkt wymagań dostępności,
- obowiązku dokonywania oceny zgodności produktu z wymaganiami dostępności na podstawie wewnętrznej kontroli produkcji,
- obowiązku sporządzania dokumentacji technicznej pozwalającej na ocenę zgodności produktu z wymaganiami dostępności,
- obowiązku umieszcza na produkcie lub na opakowaniu lub w dokumencie dołączonym do produktu informacji umożliwiających identyfikację produktu oraz danych kontaktowych producenta i punktu kontaktowego z producentem.

Obowiązki upoważnionych przedstawicieli (2)

Minimalny zakres obowiązków upoważnionych przedstawicieli (art. 28 ust. 3 PAD):

- przechowywanie dokumentacji technicznej produktu przez okres 5 lat od dnia wprowadzenia do obrotu tego produktu,
- przechowywanie deklaracji zgodności przez okres 5 lat od dnia wprowadzenia do obrotu danego produktu,
- na żądanie Prezesa Zarządu PFRON lub właściwego organu nadzoru rynku, przekazywanie informacji i dokumentacji koniecznych do wykazania spełniania przez produkt wymagań dostępności,
- współpraca z Prezesem Zarządu PFRON lub właściwym organem nadzoru rynku, w celu usunięcia niezgodności produktu wprowadzonego przez producenta do obrotu z wymaganiami dostępności.

Obowiązki importerów (1)

Importer

osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, mająca miejsce zamieszkania lub siedzibę na terytorium UE, która wprowadza do obrotu produkt pochodzący z państwa innego niż państwo członkowskie UE lub państwo członkowskie Europejskiego Stowarzyszenia Wolnego Handlu (EFTA) – stroną umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym.

Kluczowe obowiązki importerów (art. 29 PAD):

- wprowadzanie do obrotu wyłącznie produktów spełniających wymagania dostępności;
- zakaz wprowadzania do obrotu produktów, co do którego powzięto uzasadnioną wątpliwość, czy produkt spełnia wymagania dostępności i poinformowanie o tym producenta oraz właściwe organy nadzoru rynku;
- prowadzenie ewidencji produktów, które nie spełniają wymagań dostępności, i składanych skarg,

Obowiązki importerów (2)

Kluczowe obowiązki importerów (c.d.):

- umieszczanie na produkcie lub na opakowaniu lub w dokumencie dołączonym do produktu swoich danych identyfikacyjnych i kontaktowych w języku polskim;
- zapewnienie, aby do produktu zostały dołączone lub zostały udostępnione publicznie instrukcje oraz ostrzeżenia dotyczące użytkowania produktu sporządzone w języku polskim z zachowaniem ich zrozumiałości;
- zapewnienie, żeby warunki przechowywania i transportu produktu nie wpływały negatywnie na jego zgodność z wymaganiami dostępności;
- przez okres 5 lat od dnia wprowadzenia do obrotu danego produktu przechowywanie kopii deklaracji zgodności;
- w przypadku powzięcia uzasadnionej wątpliwości, że wprowadzony do obrotu przez niego produkt nie spełnia wymagań dostępności, niezwłoczne podejmowanie działań naprawczych albo wycofanie z obrotu tego produktu;



Obowiązki importerów (3)

Przykład obowiązków importerów:

Importer wprowadza na rynek urządzenie telekomunikacyjne, np. smartfon.

Obowiązki importera: importer musi skontrolować i **zapewnić**, że producent wykonał swoje obowiązki, tj.:

- dokonał oceny zgodności produktu z wymaganiami dostępności,
 - sporządził dokumentację techniczną produktu zawierającą informację pozwalającą na ocenę zgodności z wymaganiami dostępności,
 - sporządził deklarację zgodności,
 - umieścił na produkcie lub jego tabliczce znamionowej lub opakowaniu oznakowanie CE,
 - oznaczył produkt poprzez wskazanie wymaganych danych,
 - dołączył do produktu lub upublicznił instrukcje, ostrzeżenia i informacje w odpowiednich formatach zapewniających dostępność.
- Dodatkowo, importer winien przechowywać kopię deklaracji zgodności przez 5 lat.



Źródło obrazu:
zasoby własne

Obowiązki dystrybutorów (1)

Dystrybutor

osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, niebędące producentem albo importerem danego produktu, które **udostępniają na rynku produkt**.

Kluczowe obowiązki dystrybutorów (art. 30 PAD):

- sprawdzenie, przed udostępnieniem na rynek produktu, czy producent i importer wykonali nałożone na nich ustawą obowiązki;
- sprawdzenie, czy na produkcie umieszczono oznakowanie CE;
- zapewnienie, żeby warunki przechowywania i transportu produktu nie wpływały negatywnie na jego zgodność z wymaganiami dostępności;



Obowiązki dystrybutorów (2)

Kluczowe obowiązki dystrybutorów (c.d.):

- nieudostępnianie na rynku produktu, co do którego powstała wątpliwość, czy produkt spełnia wymagania dostępności, i poinformowanie o tym producenta, importera i właściwy organ nadzoru;
- w przypadku powzięcia uzasadnionej wątpliwości, że udostępniony na rynku produkt nie spełnia wymagań dostępności, niezwłoczne poinformowanie producenta lub upoważnionego przedstawiciela, lub importera o konieczności podjęcia działań naprawczych;
- poinformowanie właściwego organu nadzoru rynku o niespełnianiu przez produkt wymagań dostępności;
- na żądanie Prezesa Zarządu PFRON lub właściwego organu nadzoru rynku, przekazanie informacji i dokumentacji koniecznej do wykazania spełniania przez produkt wymagań dostępności.

Obowiązki usługodawców (1)

Usługodawca

osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, które świadczą usługę lub oferują świadczenie usługi konsumentowi na terytorium Unii Europejskiej.



Do podstawowych obowiązków usługodawców należy (art. 32 PAD):

- przeprowadzanie oceny zgodności usługi z wymaganiami dostępności;
- w regulaminie świadczenia usług lub innym równoważnym dokumencie podawać do publicznej wiadomości w formie pisemnej, w postaci papierowej lub elektronicznej oraz w sposób dostępny dla osób ze szczególnymi potrzebami informacje:
 - o oferowanej i świadczonej usłudze,
 - niezbędne do korzystania z usługi,
 - o tym, w jaki sposób usługa spełnia wymagania dostępności;
- udzielać informacji na temat procesu oferowania lub świadczenia usługi i jego monitorowania w formie pisemnej, w postaci papierowej lub elektronicznej oraz w sposób dostępny dla osób ze szczególnymi potrzebami;



Obowiązki usługodawców (2)

Do obowiązków usługodawców należy (c.d.):

- przechowywać informacje przez cały okres, przez który usługa pozostaje w ich ofercie;
- uwzględniać zmiany dotyczące oferowania lub świadczenia usługi, zmiany wymagań dostępności oraz zmiany w normach zharmonizowanych lub specyfikacjach technicznych;
- w przypadku gdy usługa nie spełnia wymagań dostępności, podejmować działania naprawcze;
- niezwłocznie poinformować właściwy organ nadzoru rynku o niespełnianiu przez usługę wymagań dostępności;
- na żądanie Prezesa Zarządu PFRON lub właściwego organu nadzoru rynku udzielać informacji koniecznych do wykazania zgodności usługi z wymaganiami dostępności;
- współpracować z Prezesem Zarządu PFRON lub właściwym organem nadzoru rynku w zakresie działań naprawczych podejmowanych w celu zapewnienia zgodności usługi z wymaganiami dostępności.

Obowiązki usługodawców (3)

Przykład obowiązków usługodawcy:

Usługodawca oferuje na swojej stronie internetowej sprzedaż kursów on-line.

Obowiązki usługodawcy związane z oceną zgodności usługi z wymaganiami dostępności:

- usługodawca w świetle art. 32 ust. 1 PAD zobowiązany jest do przeprowadzenia oceny zgodności usługi z określonymi w PAD wymaganiami dostępności:
 - przed wprowadzeniem usługi na rynek lub
 - najpóźniej w momencie rozpoczęcia oferowania usługi.

PAD nie wskazuje jednoznacznego katalogu informacji, który powinna zawierać wspomniana ocena.

- Po dokonaniu oceny zgodności usługi, usługodawca winien opublikować informacje z tym związane. Odbiorcą publikacji jest konsument.
- Dodatkowo, w przypadku niespełnienia wymagań dostępności usługi, usługodawca ma obowiązek poinformować o tym organy nadzoru.



Źródło obrazu:
zasoby własne

Zasady sporządzania dokumentacji zgodnie z przepisami ustawy z dnia 13 kwietnia 2016 r. o systemach oceny zgodności i nadzoru rynku

1. **Ustawa z dnia 13 kwietnia 2016 r. o systemach oceny zgodności i nadzoru rynku** - określa ramy prawne dla sporządzania dokumentacji związanej z oceną zgodności produktów wprowadzanych do obrotu.
2. **Cel przepisów:**
 - zapewnienie bezpieczeństwa użytkowników,
 - zapewnienie zgodności produktów z wymaganiami technicznymi i prawnymi.
3. **Hierarchia aktów prawnych:**
 - PAD stanowi lex specialis do przepisów ustawy o systemach oceny zgodności i nadzoru rynku. Oznacza to, że **przepisy PAD mają pierwszeństwo** przed tą ustawą. Z kolei w odniesieniu do zagadnień, których PAD nie reguluje, zastosowanie mają przepisy ustawy o systemach oceny zgodności i nadzoru rynku.

Zasady sporządzania dokumentacji (...) (1)

Czym jest ocena zgodności

- Producent może wprowadzić wyrób do obrotu w UE tylko wtedy, gdy spełnia wszystkie obowiązujące wymagania. **Procedura oceny zgodności przeprowadzana jest przed pierwszym wprowadzeniem wyrobu do obrotu** na rynek europejski. Ocena zgodności obejmuje testy, inspekcje i certyfikację. Jej zadaniem jest wykazanie, że wyrób spełnia wszystkie wymagania.

Jak to działa w praktyce?

- Procedury oceny zgodności dla każdego wyrobu są opisane w przepisach prawa dotyczących tego wyrobu.
- W niektórych przypadkach producenci mogą wybierać między różnymi procedurami oceny zgodności.
- **Ocenę przeprowadza producent.** Jeżeli wymagają tego obowiązujące przepisy, w proces jest zaangażowana jednostka, która ocenia zgodność (jednostka notyfikowana).

Zasady sporządzania dokumentacji (...) (2)

Deklaracja zgodności

W ramach oceny zgodności producent lub upoważniony przedstawiciel musi sporządzić deklarację zgodności. Wzór deklaracji zgodności zawiera załącznik III do Decyzji Parlamentu Europejskiego i Rady nr 768/2008/WE z dnia 9 lipca 2008 r. w sprawie wspólnych ram dotyczących wprowadzania produktów do obrotu, uchylająca decyzję Rady 93/465/EWG (Dz. U. UE. L. z 2008 r. Nr 218, str. 82). Deklaracja powinna zawierać informacje, które umożliwiają identyfikację m.in.:

- wyrobu
- przepisów prawnych, zgodnie z którymi została wydana
- producenta lub upoważnionego przedstawiciela
- jednostki notyfikowanej, jeśli ma to zastosowanie
- odniesienie do norm zharmonizowanych lub innych dokumentów normatywnych, w określonych przypadkach.



Źródło obrazu:

<https://poradnik.pkt.pl/artykul/co-to-jest-deklaracja-zgodnosci-we-245331>

Zasady sporządzania dokumentacji (...) (3)

1. Zasada pełnej dokumentacji oceny zgodności

Producent ma obowiązek sporządzenia odpowiedniej dokumentacji dotyczącej oceny zgodności produktów. Dokumentacja ta musi zawierać wszystkie istotne informacje dotyczące spełniania przez produkt wymagań technicznych oraz prawnych, tj.:

- **Szczegółowy opis produktu:** w tym jego przeznaczenie, właściwości, sposób użycia oraz ewentualne instrukcje montażu i użytkowania.
- **Dokumenty wykazujące zgodność z wymaganiami:** potwierdzające, że produkt spełnia obowiązujące normy i przepisy, takie jak certyfikaty, deklaracje zgodności, raporty z badań.
- **Normy zharmonizowane:** Wskazanie, które normy zharmonizowane zostały zastosowane w celu zapewnienia zgodności z wymaganiami prawnymi.
- **Raporty z badań:** Wyniki przeprowadzonych badań lub testów, które potwierdzają, że produkt spełnia wymagania określone w przepisach prawnych lub normach.



Zasady sporządzania dokumentacji (...) (4)

2. Zasada odpowiedzialności za dokumentację

- **Producent:** odpowiada za sporządzenie dokumentacji zgodności dla produktu, który wprowadza na rynek.
- **Importer:** ma obowiązek zapewnić, że dokumentacja zgodności została sporządzona przez producenta zgodnie z ustawowymi wymogami.
- **Dystrybutor:** ma obowiązek sprawdzenia, czy na produkcie umieszczono oznakowanie CE oraz sprawdzenia zarówno czy producent wypełnił wobec produktu obowiązki informacyjne, jak również czy importer spełnił swoje ustawowe wymogi.

Przykład: Producent wprowadza na rynek nowy model telefonu komórkowego. Zgodnie z ustawą musi przekazać importerowi dokumentację dotyczącą oceny zgodności urządzenia, a także zagwarantować, że spełnia on wszystkie wymagania techniczne i bezpieczeństwa.



Źródło obrazu:
zasoby własne

Zasady sporządzania dokumentacji (...) (5)

3. Zasada dostępności dokumentacji

Dokumentacja oceny zgodności powinna być dostępna przez odpowiedni okres, co najmniej przez **5 lat** od daty wprowadzenia produktu na rynek.

PAD a ustawa o systemach oceny zgodności i nadzoru rynku

- Art. 23 ust. 6 pkt. 1 PAD – ustanawia obowiązek producentów sporządzenia deklaracji zgodności przed wprowadzeniem produktu do obrotu. Deklaracja zgodności winna zostać sporządzona zgodnie z wymogami ustawy o systemach oceny zgodności i nadzoru rynku (art. 24 ust. 1 PAD).
- Art. 4 pkt. 6 ustawy o systemach oceny zgodności i nadzoru rynku – deklaracja zgodności oznacza oświadczenie producenta, instalatora lub ich upoważnionego przedstawiciela albo importera, na ich wyłączną odpowiedzialność, że wyrób jest zgodny z wymaganiami.



Zasady sporządzania dokumentacji (...) (6)

PAD a ustawa o systemach oceny zgodności i nadzoru rynku (c.d.)

- Art. 24 ust. 5 PAD potwierdza definicję z art. 4 pkt. 6 ustawy o systemach oceny zgodności i nadzoru rynku, doprecyzowując, iż na podstawie deklaracji zgodności producent przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zapewnienie wymagań dostępności danego produktu.
- Deklaracja dostępności wystawiana zgodnie z wymogami PAD oraz ustawy o systemach oceny zgodności i nadzoru rynku stanowi nie tylko obowiązek prawny producentów lecz również ma szansę stać się dobrą praktyką wspierającą prawidłową realizację wymogów ustawowych.



Zasady stosowania kryteriów funkcjonalnych w przypadku braku możliwości lub trudności w spełnieniu określonego wymogu dostępności produktu albo usługi

Art. 19 ust. 1 PAD

Jeżeli produkt albo usługa posiadają **funkcje lub właściwości, które nie są objęte wymaganiami dostępności określonymi w art. 7–18**, podmiot gospodarczy stosuje do nich odpowiednie kryteria funkcjonalne.

→ W sytuacji, gdy sposób projektowania lub wytwarzania produktu albo oferowania czy świadczenia usługi nie zostały uwzględnione w wymogach dostępności określonych w PAD, podmiot gospodarczy zapewnia ich dostępność przez **spełnienie odpowiednich kryteriów funkcjonalnych**. Kryteria te mają na celu osiągnięcie maksymalnego poziomu dostępności w sposób praktyczny tak, aby umożliwić korzystanie z produktu lub usługi w możliwie najszerszym stopniu osobom ze szczególnymi potrzebami.

Zasady stosowania kryteriów funkcjonalnych (1)

Stosując kryteria funkcjonalne zapewnia się że:

- a) elementy umożliwiające korzystanie z produktu albo usługi znajdują się w zasięgu wszystkich użytkowników,
- b) co najmniej jeden tryb obsługi produktu albo sposób korzystania z usługi obejmuje funkcje lub właściwości upraszczające i ułatwiające obsługę tego produktu albo korzystanie z tej usługi,
- c) co najmniej jeden tryb obsługi produktu albo sposób korzystania z usługi pozwalają na zachowanie prywatności podczas korzystania z funkcji lub właściwości produktu albo usługi zapewniających spełnianie wymagań dostępności.



Zasady stosowania kryteriów funkcjonalnych (2)

Stosując kryteria funkcjonalne należy zapewnić by (c.d.):

→ Kryteria funkcjonalne **dawały możliwość korzystania z większej liczby zmysłów przy obsłudze** produktu lub usługi tak, aby osoby które korzystają z nich poprzez angażowanie wzroku, słuchu, użycia głosu, obsługi manualnej lub użycia siły **miały zapewniony dostęp alternatywny** do produktu lub usługi niewymagający zastosowania tego samego zmysłu.

Kryteria funkcjonalne – obejmują wyłączenia angażowania określonych kanałów sensorycznych.

Kryteria funkcjonalne – powinny stanowić możliwość zastosowania alternatywy w przypadku braku możliwości posługiwania się określonymi zmysłami.

Zasady stosowania kryteriów funkcjonalnych (3)

Art. 19 ust. 3 PAD

Kryteria funkcjonalne mogą być stosowane zamiast jednego wymagania dostępności albo większej liczby wymagań dostępności określonych w art. 7–18, o ile zastosowanie tych kryteriów funkcjonalnych **prowadzi do równoważnej albo większej dostępności produktu albo usługi** dla osób ze szczególnymi potrzebami w ramach korzystania z tego produktu albo usługi zgodnie z ich przeznaczeniem.



Zasady stosowania kryteriów funkcjonalnych (4)

Kryteria funkcjonalne uregulowane w PAD:

1. Jeżeli korzystanie z produktu albo usługi angażuje wzrok – wymaga się zapewnienia, że:

a) co najmniej jeden tryb obsługi produktu albo sposób korzystania z usługi:

- nie wymaga zaangażowania wzroku,
- umożliwia korzystanie z tego produktu albo z tej usługi użytkownikowi przy ograniczonej zdolności widzenia,
- nie wymaga od użytkownika zdolności widzenia barw,

b) ograniczone jest prawdopodobieństwo wywołania ataków padaczki fotogennej:



Źródło obrazu:
zasoby własne

Zasady stosowania kryteriów funkcjonalnych (5)

Kryteria funkcjonalne uregulowane w PAD (c.d.):

2. Jeżeli korzystanie z produktu albo usługi angażuje słuch - wymaga się zapewnienia, że co najmniej jeden tryb obsługi produktu albo sposób korzystania z usługi:

a) nie wymaga zaangażowania słuchu,

b) wykorzystuje zaawansowane funkcje dźwiękowe i umożliwia korzystanie z tego produktu albo z tej usługi użytkownikowi przy ograniczonej zdolności słyszenia.

3. Jeżeli korzystanie z produktu albo usługi wymaga użycia głosu – wymaga się zapewnienie, że co najmniej jeden tryb obsługi produktu albo sposób korzystania z usługi nie wymaga wydawania dźwięków za pomocą aparatu mowy;



Zasady stosowania kryteriów funkcjonalnych (6)

Kryteria funkcjonalne uregulowane w PAD (c.d.):

4. Jeżeli korzystanie z produktu albo usługi wymaga obsługi manualnej lub siły fizycznej – wymaga się zapewnienia, że co najmniej jeden tryb obsługi produktu albo sposób korzystania z usługi:

- a) nie wymaga wykonywania czynności z zakresu motoryki małej, sprawności manualnej i siły fizycznej w rękach ani jednoczesnego poruszania więcej niż jednym przełącznikiem,
- b) umożliwia korzystanie z produktu albo usługi przy ograniczonym zasięgu ruchów.



Zasady stosowania kryteriów funkcjonalnych (7)

Przykłady zastosowania kryteriów funkcjonalnych:

a) Produkt z interfejsem elektronicznym

Urządzenie wyposażone jest w elektroniczny interfejs dotykowy dostępny dla osób z niepełnosprawnościami wzroku. Dodatkowo, można zastosować alternatywne metody dostępu, np.:

- Głosowe komendy sterujące.
- Integrację z urządzeniami wspomagającymi, np. czytnikami ekranów.

b) Usługa online

Przedsiębiorca prowadzi stronę internetową, której treść dostosowana jest do standardów WCAG 2.1. Dodatkowo, przedsiębiorca może:

- Udostępnić alternatywną wersję treści w dostępnej formie.
- Zapewnić wsparcie użytkowników przez infolinię lub asystentów.



Źródło obrazu:
zasoby własne

Konsumenckie postępowanie skargowe (1)

Podstawy prawne

a. Ustawa o prawach konsumenta

Art. 2 pkt 4a w zw. z art. 43a i nast. ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta – jeżeli kupiony towar jest niezgodny z umową, konsument może złożyć reklamację, w której określi swoje żądanie dotyczące doprowadzenia towaru do stanu zgodności z umową – przez naprawę lub wymianę – lub zwrotu całości bądź części wpłaconych środków – przez obniżenie ceny lub odstąpienie od umowy.

Art. 7a ust. 1 i 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta – jeżeli przepisy odrębne nie stanowią inaczej, przedsiębiorca jest obowiązany udzielić odpowiedzi na reklamację konsumenta w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. Jeżeli przedsiębiorca nie udzielił odpowiedzi na reklamację w tym terminie uważa się, że uznał reklamację.

Konsumenckie postępowanie skargowe (2)

b. Kodeks cywilny

Od 1 stycznia 2023 r. przeniesiono regulacje związane z rękojmią z tytułu niezgodności towaru z umową do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. Regulacje Kodeksu cywilnego będą miały zastosowanie w pozostałym zakresie, to jest m.in. do:

- rękojmi w przypadku zakupu nieruchomości przez konsumentów,
- roszczeń z tytułu gwarancji realizowanych przez konsumentów,
- rękojmi i gwarancji w zakresie umów, których stroną nie jest konsument (np. w obrocie profesjonalnym między przedsiębiorcą a przedsiębiorcą),
- roszczeń dotyczących usług,
- roszczeń z tytułu wyrządzonej szkody.

Konsumenckie postępowanie skargowe (3)

c. ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną

Ustawa z dnia 2 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną - dotyczy usług elektronicznych. Konsument może wszcząć postępowanie reklamacyjne z powodu braku funkcjonalności serwisów internetowych lub aplikacji.

d. PAD

Art. 35 Konsument ma prawo złożenia do podmiotu gospodarczego oraz do dystrybutora (sprzedawcy) skargi na niezapewnianie spełniania wymagań dostępności przez produkt albo usługę.



Źródło obrazu:
zasoby własne

Konsumenckie postępowanie skargowe (4)

Procedura składania skargi przez konsumenta

a. Forma składania skargi (art. 37 ust. 1 PAD)

- na piśmie – osobiście u podmiotu gospodarczego albo poprzez wysłanie przesyłką pocztową albo wysłanie na adres do doręczeń elektronicznych w rozumieniu art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (Dz. U. z 2023 r. poz. 285, 1860 i 2699), wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy,
- ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu,
- w postaci elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez podmiot gospodarczy.

b. Termin rozpatrzenia skargi (art. 37 ust. 2 i 3 PAD)

- Podmiot gospodarczy rozpatruje skargę w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi,
- W szczególnie skomplikowanych przypadkach podmiot gospodarczy rozpoznaje skargę w terminie nie dłuższym niż 60 dni od dnia otrzymania skargi.
- W przypadku niedotrzymania terminów określonych wyżej skargę uważa się za rozpatrzoną zgodnie z żądaniem skarżącego.

Konsumenckie postępowanie skargowe (5)

c. Elementy skargi - art. 36 ust. 1 PAD (skargę, która nie zawiera informacji określonych w art. 36 ust. 1 PAD, pozostawia się bez rozpatrzenia):

- imię i nazwisko konsumenta;
- adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu z konsumentem;
- wskazanie produktu albo usługi, których dotyczy skarga;
- wskazanie wymagania dostępności, którego nie spełniają produkt albo usługa, wraz z żądaniem zapewnienia jego spełniania przez podmiot gospodarczy;
- dane przedsiębiorcy, którego dotyczy skarga;

Art. 36 ust. 2 PAD Skarga może również zawierać wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia spełniania wymagania dostępności przez produkt albo usługę.

Konsumenckie postępowanie skargowe (6)

Środki naprawcze w przypadku uznania skargi – art. 37 ust. 4 PAD

W przypadku uznania skargi za zasadną, podmiot gospodarczy realizuje żądanie skarżącego w terminie nie dłuższym niż 6 miesięcy od dnia otrzymania skargi.

W przypadku nieuwzględnienia skargi konsument ma prawo do:

- **odwołania się** od stanowiska zawartego w odpowiedzi, jeżeli podmiot gospodarczy przewiduje tryb odwoławczy;
- **zawiadomienia organu nadzoru rynku** o naruszeniach wymagań dostępności;
- **skorzystania z pomocy organizacji konsumenckich**: organizacje mogą udzielić pomocy w dochodzeniu roszczeń.
- **skorzystania z mediacji** lub innych alternatywnych metod rozwiązywania sporów (ADR), takich jak np.: mediacje prowadzone przez Inspekcję Handlową lub postępowania arbitrażowe;
- **wniesienia powództwa** do sądu powszechnego.

Organy nadzoru rynku i ich kompetencje (1)

PAD wprowadza system nadzoru rynku w zakresie zapewniania spełniania wymagań dostępności.

Zgodnie z art. 38 ust. 2 PAD **system nadzoru rynku tworzą:**

1. Prezes Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON),
2. organy nadzoru rynku,
3. organy celne.

Prezes Zarządu PFRON oraz organy nadzoru rynku, a także organy celne są odpowiedzialne za monitorowanie i egzekwowanie przepisów PAD.

Organy nadzoru rynku i ich kompetencje (2)

Organy nadzoru rynku to:

- **Prezes Urzędu Komunikacji Elektroniczej** – w zakresie konsumenckich urządzeń końcowych, terminali, usług telekomunikacyjnych i usług dostępu do audiowizualnych usług medialnych, konsumenckich systemów sprzętu komputerowego ogólnego przeznaczenia i ich systemów operacyjnych, czytników książek elektronicznych i usług rozpowszechniania książek elektronicznych,
- **minister właściwy do spraw informatyzacji** – w zakresie usług handlu elektronicznego,
- **Rzecznik Finansowy** – w obszarze bankowości detalicznej,
- **wojewódzcy inspektorzy transportu drogowego** – w zakresie usług towarzyszących usługom autobusowego i autokarowego transportu pasażerskiego,
- **Prezes Urzędu Transportu Kolejowego** – w obszarze usług towarzyszących usługom kolejowego transportu pasażerskiego,



Organy nadzoru rynku i ich kompetencje (3)

Organy nadzoru rynku to (c.d.):

- **Prezes Urzędu Lotnictwa Cywilnego** – w zakresie usług towarzyszących usługom lotniczego transportu pasażerskiego,
- **dyrektorzy urzędów morskich w zakresie transportu morskiego i Dyrektor Urzędu Żeglugi Śródlądowej w Bydgoszczy w zakresie transportu wodnego śródlądowego** – w obszarze usług towarzyszących usługom wodnego transportu pasażerskiego.

Organy nadzoru rynku i ich kompetencje (4)

Kompetencje Prezesa PFRON

Prezes Zarządu PFRON pełni kluczową rolę w nadzorze, monitorowaniu i egzekwowaniu realizacji przepisów dotyczących dostępności.

Jego kompetencje zostały uregulowane w art. 39 ustawy i obejmują m.in.:

- 1) monitorowanie funkcjonowania systemu nadzoru rynku;
- 2) sprawowanie nadzoru nad stosowaniem przepisów ustawy przez organy nadzoru rynku;
- 3) współpraca z organami nadzoru rynku, organami celnymi oraz ministrem właściwym do spraw rozwoju regionalnego w zakresie stosowania przepisów ustawy;
- 4) monitorowanie i dokonywanie oceny stanu dostępu osób ze szczególnymi potrzebami do produktów i usług spełniających wymagania dostępności;



Organy nadzoru rynku i ich kompetencje (5)

Kompetencje Prezesa PFRON (c.d.)

- 5) inicjowanie i organizowanie działalności edukacyjnej i informacyjnej w zakresie dostępności produktów i usług,
- 6) opracowywanie wytycznych dla podmiotów gospodarczych w zakresie zapewniania spełniania wymagań dostępności produktów i usług. Wytyczne w tym zakresie zostały opublikowane w dniu 2 czerwca 2025 r. na stronie: <https://www.pfron.org.pl/>
- 7) przeprowadzanie u podmiotów gospodarczych kontroli produktu lub usługi w zakresie spełniania wymagań dostępności i wykonywania innych obowiązków wynikających z ustawy.

Organy nadzoru rynku i ich kompetencje (6)

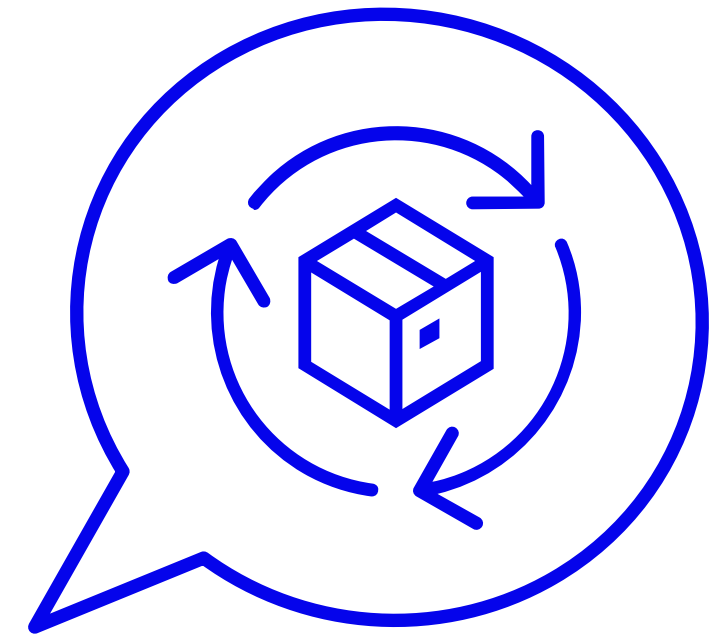
Kompetencje organów nadzoru rynku zgodnie z art. 40 ustawy:

- 1) przeprowadzanie u podmiotów gospodarczych kontroli produktu lub usługi w zakresie spełniania wymagań dostępności i wykonywania innych obowiązków wynikających z ustawy;
- 2) prowadzenie stron internetowych zawierających w szczególności informacje o wymaganiach dostępności produktów i usług oraz obowiązkach podmiotów gospodarczych określonych w ustawie;
- 3) udostępnianie na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej i na stronie internetowej wykazów norm zharmonizowanych i specyfikacji technicznych mających zastosowanie w zakresie zapewniania spełniania wymagań dostępności produktów i usług;
- 4) publiczne udostępnianie informacji, które organy uznają za istotne dla ochrony interesów konsumentów.

Organy nadzoru rynku i ich kompetencje (7)

Kompetencje organów celnych

- odpowiadają za kontrolę produktów objętych procedurą celną dopuszczenia do obrotu,
- zawiadamiają właściwy organ nadzoru rynku o zawieszeniu dopuszczenia do obrotu produktu,
- mogą zwrócić się do importera produktu o udzielenie dodatkowych informacji, przekazanie dokumentów lub udzielenie wyjaśnień dotyczących produktu.



Postępowanie kontrolne (administracyjne) organów w kwestii realizowania obowiązku dostępności produktów i usług (1)

W przypadku podejrzeń, że produkt lub usługa nie spełniają wymagań dostępności, Prezes Zarządu PFRON lub organ nadzoru rynku może przeprowadzić kontrolę u przedsiębiorcy.

Kontrola obejmuje zarówno produkty krajowe, jak i importowane, a także usługi świadczone lub oferowane na terenie Polski.

Podstawy prawne kontroli:

Art. 43 PAD W przypadku powzięcia uzasadnionej wątpliwości, że wprowadzony do obrotu albo udostępniony na rynku produkt lub usługa nie spełniają określonego wymagania dostępności, Prezes Zarządu PFRON albo właściwy organ nadzoru rynku przeprowadzają u podmiotu gospodarczego kontrolę tego produktu lub usługi,.

Postępowanie kontrolne (administracyjne) organów w kwestii realizowania obowiązku dostępności produktów i usług (2)

Tryb postępowania administracyjnego

Postępowanie kontrolne prowadzone jest przez organy w trybie postępowania administracyjnego.

Kodeks postępowania administracyjnego – stosuje się uzupełniająco, w zakresie nieuregulowanym w PAD. W tym zakresie, przepisy PAD dotyczące postępowania kontrolnego mają pierwszeństwo przed regulacją K.p.a. (art. 70 PAD).

Ustawa Prawo przedsiębiorców – stosuje się uzupełniająco, tj. w zakresie nieuregulowanym w PAD

W zakresie nieuregulowanym w PAD do kontroli stosuje się przepisy rozdziału 5 ustawy Prawo przedsiębiorców (art. 69 PAD). Przepisy te wprowadzają m.in. następujące zasady:

- zasada ograniczania uciążliwości kontroli dla przedsiębiorców – proporcjonalność działania,
- zasada zawiadamiania przedsiębiorcy o zamiarze wszczęcia kontroli z wyprzedzeniem,
- zasada zapewnienia poszanowania praw przedsiębiorcy, w tym prawa do przedstawienia wyjaśnień i dowodów,
- zasada prowadzenia czynności kontrolnych w obecności przedsiębiorcy,
- ograniczenie czasowe trwania kontroli.

Postępowanie kontrolne organów (1)

Na czym polega kontrola dostępności

Zgodnie z art. 45 PAD podczas kontroli **osoba kontrolująca ma prawo**, m.in:

- żądać udostępnienia dokumentów i nośników informacji związanych z przedmiotem kontroli oraz sporządzenia z nich kopii i notatek;
- sprawdzać umieszczenie **oznakowania CE**;
- dokonywać oględzin produktów, pomieszczeń oraz budynków użyteczności publicznej, w których są oferowane lub świadczone usługi;
- weryfikować sposób oferowania lub świadczenia usługi;
- sprawdzać, czy produkty i usługi spełniają wymagania dostępności;



Postępowanie kontrolne organów (2)

Na czym polega kontrola dostępności (c.d.)

Podczas kontroli osoba kontrolująca ma prawo:

- legitymować osoby biorące udział w czynnościach kontrolnych, w celu stwierdzenia ich tożsamości;
- żądać pisemnych i ustnych wyjaśnień w wyznaczonym terminie;
- zasięgać opinii biegłych;
- zabezpieczać dowody i produkty;
- pobierać bezpłatnie próbki produktów do badań.

Aby ustalić, czy produkt spełnia wymagania dostępności, Prezes Zarządu PFRON lub właściwy organ nadzoru rynku może na podstawie art. 47 PAD poddać go badaniom. Jeśli okaże się, że produkt nie spełnia wymagań dostępności, **koszty badania przenosi się na przedsiębiorcę**, który wprowadził produkt na rynek.

Postępowanie kontrolne organów (3)

Co się dzieje, jeśli produkt lub usługa nie są dostępne

Art. 51 ust. 1 PAD

W przypadku gdy w wyniku kontroli Prezes Zarządu PFRON lub właściwy organ nadzoru rynku ustalą, że produkt nie spełnia określonego wymagania dostępności sprawdzają, czy podmiot gospodarczy dokonał oceny, o której mowa w art. 21 ust. 2 PAD oraz czy prawidłowo zastosował kryteria, o których mowa w art. 21 ust. 3 PAD. Dodatkowo organy te dokonują analizy tej oceny oraz weryfikują, czy produkt lub usługa spełniają pozostałe wymagania dostępności.

- 1) Jeśli ocena, o której mowa w art. 21 ust. 2 PAD będzie miała nieprawidłowości, względnie przedsiębiorca jej w ogóle nie przeprowadził lub nieprawidłowo zastosował kryteria, o których mowa w art. 21 ust. 3 PAD, zostanie wezwany do wykonania oceny i przedstawienia jej wyników w terminie nie krótszym niż **60 dni**. W sytuacji, gdy podmiot gospodarczy nie wykona wezwania, wszczynane jest postępowanie administracyjne.



Postępowanie kontrolne organów (4)

Co się dzieje jeśli produkt lub usługa nie są dostępne (c.d.)

- 2) Jeśli okaże się, że produkt lub usługa **nie spełniają wymagań dostępności**, kontroler wzywa podmiot gospodarczy do zapewnienia zgodności produktu lub usługi z wymaganiami albo wycofania produktu z rynku. Podmiot gospodarczy ma na to **120 dni**.
- 3) Jeżeli instytucja kontrolująca wykryje nieprawidłowości, może zakazać dalszego udostępniania produktu lub świadczenia usługi na okres **nie dłuższy niż 180 dni**.
- 4) Jeśli produkt lub usługa stwarzają zagrożenie dla zdrowia lub bezpieczeństwa konsumentów, **przedsiębiorca musi poinformować o tym konsumentów**.

Procedura kontroli usług wygląda podobnie (art. 62 ust. 1 i 2 PAD).

Jeśli usługa **nie spełnia wymagań dostępności**, organ wzywa usługodawcę do działań naprawczych **w terminie do 120 dni** albo do zaprzestania oferowania lub świadczenia usługi. Jeśli usługa stwarza zagrożenie dla konsumentów usługodawca **musi ich o tym poinformować**.

Sankcje administracyjne (1)

Art. 56 ust. 1 PAD

W przypadku gdy w wyniku kontroli Prezes Zarządu PFRON lub właściwy organ nadzoru rynku ustalą, że **produkt nie spełnia wymagań dostępności lub podmiot gospodarczy nie wykonał innych obowiązków wynikających z ustawy**, w drodze decyzji:

- 1) nakazują zapewnienie spełniania przez produkt wymagań dostępności lub wykonanie obowiązków, które nie zostały wykonane;
- 2) nakazują wycofanie z obrotu produktu;
- 3) zakazują udostępniania na rynku produktu;
- 4) nakazują powiadomienie konsumentów o zakresie niespełniania przez produkt wymagań dostępności lub o stwarzaniu przez produkt zagrożenia dla zdrowia lub bezpieczeństwa.

Podobne działania organy mogą podejmować wobec **usługodawców** (art. 62 PAD).

Sankcje administracyjne (2)

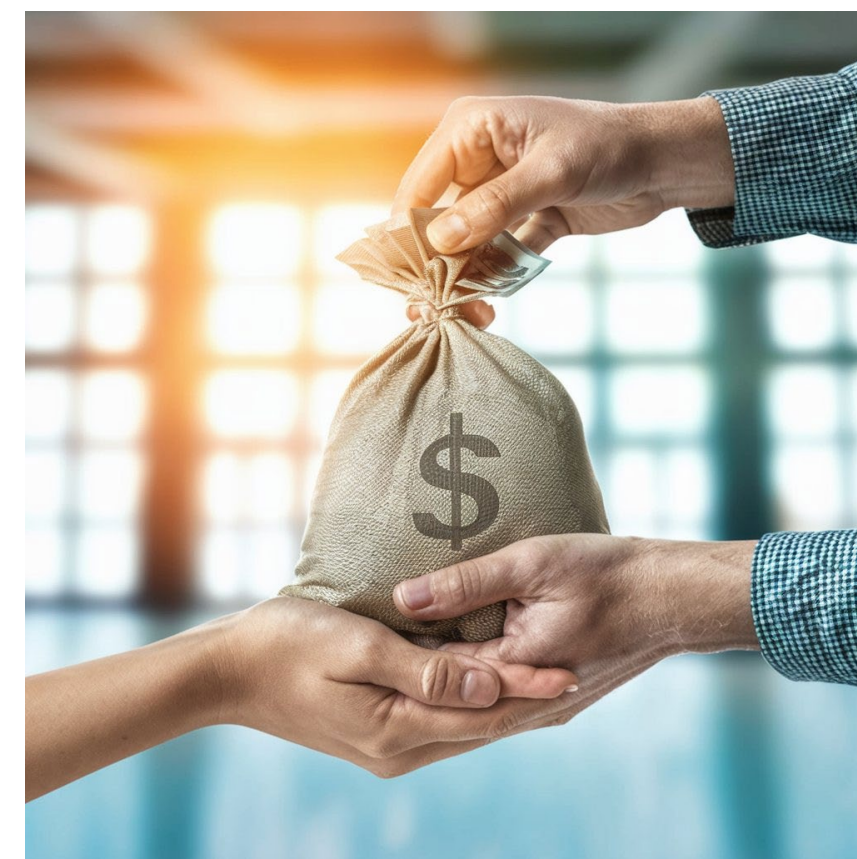
Art. 73 PAD Administracyjne kary pieniężne

- za brak spełnienia wymogów dostępności lub
- za niedopełnienie innych obowiązków określonych w ustawie.

Wysokość kar ustala Prezes Zarządu PFRON lub właściwy organ nadzoru rynku.

Decyzja o wysokości kary musi uwzględniać: zakres naruszenia przepisów ustawy, w tym jego wagę, liczbę produktów albo usług niespełniających wymagań dostępności i liczbę osób, na które wpływa ono negatywnie.

Wysokość kar pieniężnych jest ustalana na podstawie przeciętnego wynagrodzenia i obrotu danego podmiotu gospodarczego. Nie może jednak przekroczyć ani 10-krotności przeciętnego wynagrodzenia, ani 10% obrotu podmiotu za poprzedni rok.



Źródło obrazu:
zasoby własne

Odpowiedzialność cywilnoprawna za nieprzestrzeganie obowiązków wynikających z PAD

PAD

→ nie wprowadza osobnej regulacji dotyczącej odpowiedzialności cywilnoprawnej podmiotów gospodarczych z tytułu niespełnienia ustawowych wymogów dostępności produktów lub usług.



Podstawy prawne odpowiedzialności

W związku z tym, w przypadku niezgodności produktu lub usługi z umową konsumenci mogą dochodzić swoich roszczeń na podstawie innych przepisów, w szczególności:

- ustawy o prawach konsumenta oraz
- uzupełniająco Kodeksu cywilnego.

Odpowiedzialność cywilnoprawna (1)

1. Ustawa o prawach konsumenta

Dochodzenie roszczeń z tytułu niezgodności produktu lub usługi z umową – **sprzedawca nie może odmówić przyjęcia reklamacji**, jeżeli nie wynika to wprost z przepisów.

Art. 2 pkt 4a w zw. z art. 43a i nast. ustawy o prawach konsumenta

Jeżeli kupiony towar jest niezgodny z umową, konsument może złożyć reklamację, w której określi:

- żądanie dotyczące doprowadzenia towaru do stanu zgodności z umową – przez naprawę lub wymianę lub
- żądanie zwrotu całości bądź części wpłaconych środków – przez obniżenie ceny lub odstąpienie od umowy.

Odpowiedzialność cywilnoprawna (2)

Art. 43b ustawy o prawach konsumenta

Towar jest zgodny z umową, jeżeli zgodne z umową pozostają w szczególności jego:

- **opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność i funkcjonalność**, a w odniesieniu do towarów z elementami cyfrowymi – również **kompatybilność, interoperacyjność i dostępność aktualizacji**,
- **przydatność do szczególnego celu, do którego jest potrzebny konsumentowi**, o którym konsument powiadomił przedsiębiorcę najpóźniej w momencie zawarcia umowy i który przedsiębiorca zaakceptował.

Art. 43m ust. 1 ustawy o prawach konsumenta

Jeżeli **treść cyfrowa lub usługa cyfrowa** są niezgodne z umową, konsument może żądać doprowadzenia do ich zgodności z umową.



Odpowiedzialność cywilnoprawna (3)

Art. 43n. 1. ustawy o prawach konsumenta

Jeżeli **treść cyfrowa lub usługa cyfrowa są niezgodne z umową**, konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, gdy:

- 1) doprowadzenie do zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
- 2) przedsiębiorca nie doprowadził treści cyfrowej lub usługi cyfrowej do zgodności z umową.



Odpowiedzialność cywilnoprawna (4)

2. Kodeks cywilny

Kodeks cywilny daje konsumentom szereg podstaw do dochodzenia swoich roszczeń, w tym:

- **Art. 415 KC:** odpowiedzialność odszkodowawcza za wyrządzoną szkodę na **zasadzie winy**,
- **Art. 471 KC:** **odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania**.
Dłużnik obowiązany jest do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi.
- **Art. 361 § 1 KC:** zakres odszkodowania obejmuje **normalne następstwa** wynikające z niewykonania lub nienależytego wykonania umowy.
- **Art. 449(1) KC:** **odpowiedzialność za produkt niebezpieczny**. Kto wytwarza w zakresie swojej działalności gospodarczej (producent) produkt niebezpieczny, odpowiada za szkodę wyrządzoną komukolwiek przez ten produkt.



Odpowiedzialność cywilnoprawna (5)

2. Kodeks cywilny (c.d)

- **Art. 24 KC: Zadośćuczynienie za naruszenie dóbr osobistych**

Na tej podstawie, konsumenci mogą dochodzić zadośćuczynienia za naruszenie ich dóbr osobistych, takich jak godność czy prawo do równego traktowania.

Ten, czyje dobro osobiste zostaje zagrożone cudzym działaniem, może **żądać zaniechania tego działania**, chyba że nie jest ono bezprawne. W razie dokonanego naruszenia może on także żądać, ażeby osoba, która dopuściła się naruszenia, dopełniła czynności potrzebnych do usunięcia jego skutków.

- **Art. 734 i następne KC: przepisy szczególne dotyczące usług**

W przypadku świadczenia usług przedsiębiorca ma obowiązek wykonać usługę w sposób zgodny z jej celem oraz z należytą starannością.

Odpowiedzialność cywilnoprawna (6)

Odpowiedzialność solidarna

Jeżeli za naruszenie odpowiadają wspólnie różne podmioty (np. producent i dystrybutor), ich odpowiedzialność ma charakter solidarny. Oznacza to, że konsument **może dochodzić roszczeń od dowolnego z tych podmiotów**, a oni wzajemnie rozliczają się między sobą.

Sposoby dochodzenia roszczeń cywilnoprawnych przez konsumentów

Konsument może dochodzić swoich roszczeń na kilka sposobów:

- na drodze sądowej, składając pozew cywilny,
- poprzez mediację lub arbitraż, jeżeli strony wyrażą na to zgodę,
- z pomocą organizacji konsumenckich, które mogą np. reprezentować konsumentów w postępowaniach grupowych.

Odpowiedzialność cywilnoprawna (7)

Przykłady naruszeń skutkujące możliwością wystąpienia z roszczeniem cywilnoprawnym przez konsumenta

- **Brak funkcji dostępności w aplikacji mobilnej:** Usługodawca może zostać pozwany za brak funkcji czytnika ekranowego dla osób niewidomych.
- **Nieczytelna instrukcja obsługi smartfona:** Brak instrukcji w języku łatwym do zrozumienia dla wszystkich może skutkować odpowiedzialnością producenta.
- **Niewłaściwa wersja terminalu płatniczego** – np. brak możliwości dostosowania rozmiaru tekstu, niedostępne menu nawigacyjne.



Źródło obrazu:
zasoby własne

Ochrona danych osobowych osób korzystających z dostępnych produktów i usług, z uwzględnieniem danych szczególnej kategorii dotyczących stanu zdrowia

Dyrektywa EAA oraz PAD **nie precyzują szczegółowych zasad ochrony danych osobowych**, ale podlegają regulacjom **RODO (Rozporządzenie PE i Rady (UE) 2016/679)**.

Dane wrażliwe

Motyw 10 RODO – danymi wrażliwymi są szczególne kategorie danych osobowych, wymienione w art. 9 tego rozporządzenia, tj.:

- dane ujawniające pochodzenie rasowe lub etniczne,
- dane ujawniające poglądy polityczne,
- dane ujawniające przekonania religijne lub światopoglądowe,
- dane ujawniające przynależność do związków zawodowych,



Źródło obrazu:
zasoby własne

Ochrona danych osobowych w kontekście dostępności (1)

Dane wrażliwe (c.d.)

- dane genetyczne,
- dane biometryczne (wykorzystywane w celu jednoznacznego zidentyfikowania osoby fizycznej),
- dane dotyczące zdrowia, dane dotyczące seksualności lub orientacji seksualnej.

Szczególna ochrona danych wrażliwych

Art. 9 RODO **przetwarzanie danych wrażliwych jest zakazane**, chyba że:

- Osoba, której dane dotyczą, **wyraziła wyraźną zgodę** na ich przetwarzanie.
- Przetwarzanie jest niezbędne do **ochrony interesów żywotnych osoby**, której dane dotyczą, w przypadku gdy nie jest ona w stanie wyrazić zgody.
- Jest to konieczne do celów **profilaktyki zdrowotnej** lub medycyny pracy, diagnozy, leczenia lub zapewnienia opieki zdrowotnej, zabezpieczenia społecznego, lub zarządzania systemami i usługami opieki zdrowotnej pod warunkiem zachowania poufności przez osoby mające dostęp do danych.
- jest to niezbędne do wypełnienia obowiązków i wykonywania szczególnych **praw** przez **administratora** lub osobę, której dane dotyczą, w dziedzinie prawa pracy, zabezpieczenia społecznego i ochrony socjalnej.

Ochrona danych osobowych w kontekście dostępności (2)

Art. 9 RODO **przetwarzanie danych wrażliwych jest zakazane**, chyba że **(c.d.)**:

- przetwarzania dokonuje **fundacja, stowarzyszenie** lub inny niezarobkowy podmiot o celach politycznych, światopoglądowych, religijnych lub związkowych, pod warunkiem że przetwarzanie dotyczy wyłącznie członków lub byłych członków lub osób utrzymujących z nim stałe kontakt.
- dotyczy to danych osobowych w sposób oczywisty **upublicznionych** przez osobę, której dane dotyczą.
- jest to niezbędne do ustalenia, dochodzenia lub **obrony roszczeń** lub w ramach sprawowania wymiaru sprawiedliwości przez sądy.
- jest to niezbędne ze względów związanych z **ważnym interesem publicznym** i proporcjonalne do wyznaczonego celu.
- jest niezbędne ze względów związanych z interesem publicznym **w dziedzinie zdrowia publicznego** takich jak ochrona przed poważnymi zagrożeniami zdrowotnymi lub zapewnienie wysokich standardów jakości i bezpieczeństwa opieki zdrowotnej oraz produktów leczniczych lub wyrobów medycznych.
- jest niezbędne **do celów archiwalnych** w interesie publicznym, do celów badań naukowych lub historycznych lub do celów statystycznych

Ochrona danych osobowych w kontekście dostępności (3)

PAD

Ochrona prywatności użytkownika

Art. 8 pkt. 4 PAD - przy korzystaniu z właściwości zapewniających spełnianie wymagań dostępności zapewnia się ochronę prywatności użytkownika.

Rozwiązania alternatywne oraz identyfikacja biometryczna

Podczas korzystania z produktu zapewnia się: rozwiązania alternatywne dla identyfikacji biometrycznej i kontroli danych biometrycznych.

Ochrona prywatności użytkownika a kryteria funkcjonalne

Art. 19 ust. 2 pkt. 5c) PAD - zapewnia się, by co najmniej jeden tryb obsługi produktu albo sposób korzystania z usługi pozwalał na zachowanie prywatności podczas korzystania z funkcji lub właściwości produktu albo usługi zapewniających spełnianie wymagań dostępności.

Ochrona danych osobowych w kontekście dostępności (4)

Obowiązki podmiotów gospodarczych przetwarzających dane osobowe (administratorów danych osobowych) art. 5 i 6 RODO:

- **Legalność przetwarzania:**

- Dane osobowe mogą być przetwarzane wyłącznie na podstawie jasnych podstaw prawnych, takich jak zgoda osoby, której dane dotyczą, realizacja umowy lub wypełnienie obowiązku prawnego (art. 6 RODO).

- **Minimalizacja danych:**

- Przetwarzane dane muszą być adekwatne, istotne i ograniczone do celów, dla których są przetwarzane.

- **Przejrzystość i rozliczalność:**

- Administratorzy danych osobowych są zobowiązani do informowania osób, których dane dotyczą, o celach i sposobach przetwarzania danych.

Ochrona danych osobowych w kontekście dostępności (5)

Przykłady poszanowania prywatności użytkowników w kontekście zapewnienia dostępności produktów i usług:

a. Personalizowane interfejsy użytkownika

- Dane o preferencjach użytkownika (np. rozmiar czcionki lub kontrast) powinny być przechowywane lokalnie na urządzeniu użytkownika lub w formie zanonimizowanej, aby zapobiec identyfikacji.

b. Rejestracja zgłoszeń dostępności i skarg

- Rejestr zgłoszeń musi zawierać jedynie dane niezbędne do rozpatrzenia skargi, bez zbędnego ujawniania informacji, takich jak szczegóły dotyczące stanu zdrowia użytkownika.

c. Dostępność usług cyfrowych

- Dane generowane podczas korzystania z cyfrowych usług (np. historia wyszukiwania, ustawienia dostępności) powinny być zabezpieczone i wykorzystywane wyłącznie w celach świadczenia usługi.



Ochrona danych osobowych w kontekście dostępności (6)

Przykłady poszanowania prywatności użytkowników (c.d.):

d. Obsługa klienta

- Rozmowy i zgłoszenia powinny być odpowiednio szyfrowane, a dane użytkowników zabezpieczone przed nieautoryzowanym dostępem.

e. Produkty fizyczne

- W przypadku zapewnienia dostępności urządzeń takich jak bankomaty, terminale płatnicze, czy automaty biletowe, systemy te nie powinny rejestrować żadnych danych biometrycznych bez uzasadnienia prawnego i zgody użytkownika.

f. Automatyzacja i sztuczna inteligencja

- Modele sztucznej inteligencji powinny działać na danych zanonimizowanych lub szyfrowanych, aby uniemożliwić identyfikację użytkownika. Administratorzy danych muszą zapewnić odpowiednie zabezpieczenia, takie jak pseudonimizacja i szyfrowanie danych (art. 32 RODO).

Wpływ regulacji na zamówienia publiczne (1)

PAD

Art. 3 ust. 3 Wymagania dostępności produktów i usług określone w ustawie są wymaganiami w zakresie dostępności dla osób niepełnosprawnych lub projektowania z przeznaczeniem dla wszystkich użytkowników, o których mowa w przepisach ustawy z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych, w odniesieniu do produktów i usług.

Oznacza to, iż **zamawiający są zobowiązani do uwzględnienia wymagań dostępności w opisie przedmiotu zamówienia (OPZ)**. Dostępność musi być uwzględniona co najmniej jako wymóg minimalny, **może też stanowić kryterium oceny ofert**, obok ceny czy jakości, w zależności od rodzaju zamówienia. Zamawiający mogą przyznać dodatkowe punkty za innowacyjne rozwiązania dostępnościowe.



Źródło obrazu:
zasoby własne

Wpływ regulacji na zamówienia publiczne (2)

Ustawa z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych (PZP)

- a) Art. 99 ust. 1 ustawy PZP wymaga, aby przedmiot zamówienia był opisany w sposób jednoznaczny i wyczerpujący, z uwzględnieniem dostępności dla wszystkich użytkowników, w tym osób z niepełnosprawnościami.
- b) Art. 100 ust. 1 ustawy PZP: W przypadku zamówień przeznaczonych do użytku osób fizycznych, w tym pracowników zamawiającego, opis przedmiotu zamówienia sporządza się, z uwzględnieniem wymagań w zakresie dostępności dla osób niepełnosprawnych oraz projektowania z przeznaczeniem dla wszystkich użytkowników, chyba że nie jest to uzasadnione charakterem przedmiotu zamówienia.

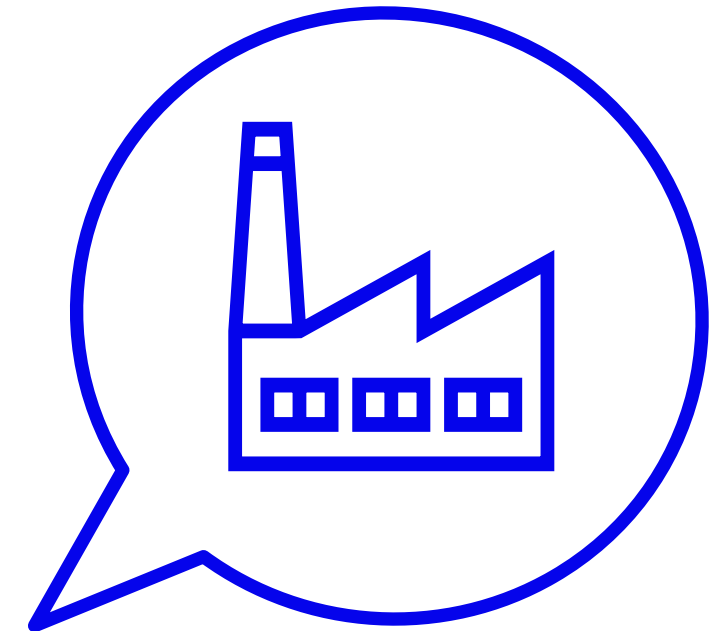


Wpływ regulacji na zamówienia publiczne (3)

Ustawa z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych (c.d.)

Art. 100 ust. 2 ustawy PZP:

Jeżeli wymagania, o których mowa w ust. 1, **wynikają z aktu prawa Unii Europejskiej, przedmiot zamówienia**, w zakresie wymagań dotyczących dostępności dla osób niepełnosprawnych oraz projektowania z przeznaczeniem dla wszystkich użytkowników, **opisuje się przez odesłanie do tego aktu.**



Wpływ regulacji na zamówienia publiczne (4)

Obowiązki zamawiających w procesie przeprowadzania i realizacji zamówień publicznych:

1. Uwzględnienie wymagań dostępności w dokumentacji przetargowej
2. Opis przedmiotu zamówienia z uwzględnieniem dostępności
3. Uwzględnienie standardów i norm dostępności
4. Weryfikacja zgodności przedmiotu zamówienia z wymaganiami dostępności
5. Uwzględnienie dostępności w kryteriach oceny ofert (fakultatywnie)
6. Monitorowanie realizacji zamówienia

Wpływ regulacji na zamówienia publiczne (5)

Obowiązki wykonawców w procesie przeprowadzania i realizacji zamówień publicznych:

1. Przygotowanie oferty zgodnej z wymaganiami dostępności
2. Uwzględnienie dostępności w projektowaniu zamówionych produktów i usług
3. Zapewnienie wsparcia technicznego i instrukcji użytkowania
4. Obowiązki związane z odpowiedzialnością kontraktową wobec Zamawiającego za niezachowanie wymagań dostępności - w zapisach umów o zamówienie publiczne mogą się znaleźć zapisy wskazujące:
 - a. Obowiązek wykonawcy bezpłatnego usunięcia błędów
 - b. Klauzule w zakresie kar umownych
 - c. Przeniesienie odpowiedzialności finansowej na wykonawcę na wypadek nałożenia na zamawiającego kary pieniężnej za brak dostępności

Wpływ regulacji na zamówienia publiczne (6)

Praktyczne przykłady zamówień publicznych na roboty budowlane, dostawy oraz usługi w kontekście obowiązku zapewnienia dostępności:

1. Zakup oprogramowania

→ Oprogramowanie objęte zamówieniem publicznym powinno być zgodne z wymaganiami normy EN 301 549, np. posiadać dostępne interfejsy użytkownika i wsparcie dla czytników ekranu.

2. Budowa infrastruktury

→ Zamawiający muszą uwzględnić ustawowe wymagania dotyczące dostępności architektonicznej, np. podjazdy dla wózków inwalidzkich, windy czy oznakowanie dla osób niewidomych.



Wpływ regulacji na zamówienia publiczne (7)

Praktyczne przykłady zamówień publicznych na roboty budowlane, dostawy oraz usługi w kontekście obowiązku zapewnienia dostępności (c.d.):

3. Dostępność cyfrowa stron internetowych i aplikacji mobilnych

→ Strona internetowa i aplikacja mobilna lub ich elementy – takie jak treści, dokumenty, multimedia – muszą być przygotowane zgodnie z WCAG 2.1. AA. Szczegółowe wymagania opisane są w polskim tłumaczeniu wytycznych WCAG, a skrócone w załączniku do ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.

Bibliografia (1)

- Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. (Dz.U. z 1997 r. nr 78, poz. 483 z późn. zm.)
- Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1411)
- Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych, (t.j. Dz.U. z 2023 r. poz. 1440)
- Ustawa z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (PAD), (Dz.U. z 2024 r. poz. 731)
- Ustawa z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych (PZP), (t.j. Dz.U. z 2024 r. poz. 1320 z późn. zm).
- Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych, sporządzona w Nowym Jorku z dnia 13 grudnia 2026 r. (Dz. U. z 2012 r. poz. 1169)
- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług (EAA – European Accessibility Act), (Dz.U.U.E.L.2019.151.70)
- Wytyczne dotyczące realizacji zasad równościowych w ramach funduszy unijnych na lata 2021 - 2027 (<https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/>).
- „Ustawa o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze. Komentarz” red. dr hab. Ewelina Cała-Wacinkiewicz, dr hab. Wojciech Szczepan Staszewski, C.H.Beck, 2025 r.
- uzasadnienie do druku sejmowego nr 241, Sejm X kadencji: <https://www.sejm.gov.pl/>

Bibliografia (2)

- <https://www.pfron.org.pl/> - Wytyczne PFRON dla podmiotów gospodarczych w zakresie zapewniania spełniania wymagań dostępności produktów i usług
- <https://www.gov.pl/web/dostepnosc-cyfrowa> - rządowy portal wiedzy o dostępności
- <https://biznes.gov.pl/pl/portal> - portal wiedzy o dostępności
- <https://commission.europa.eu/> - portal Komisji Europejskiej poświęcony osobom z niepełnosprawnościami
- <https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/> - Union of equality: Strategy for the rights of persons with disabilities 2021-2030
- <https://www.gov.pl/web/rozwoj-technologia/> - rządowy portal wiedzy o systemach oceny zgodności i nadzoru rynku
- Polskie tłumaczenie WCAG (Web Content Accessibility Guidelines): <https://www.w3.org/>

„Aspekty prawne i praktyczne wdrażania Dyrektywy EAA” – część warsztatowa

Źródło obrazu:
zasoby programu PowerPoint



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



 **PARP**
Grupa PFR

Zadanie warsztatowe nr 1

Dodatkowe wymagania dostępności produktów i usług, w tym kryteria funkcjonalne (art. 19 PAD) – 1

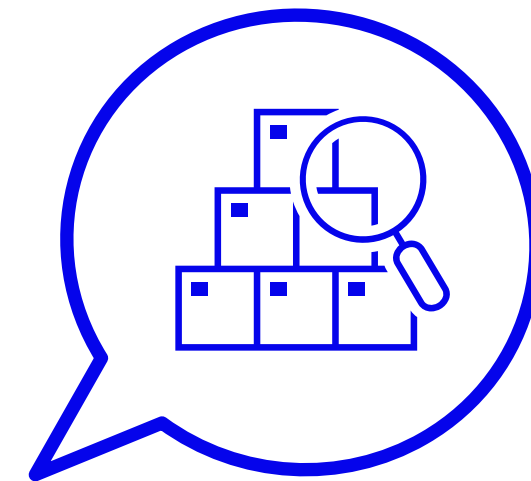
Ćwiczenie: „Czy produkt/usługa spełnia wymagania?”

Czas trwania: 20–30 min

Forma zajęć: praca w parach lub małych grupach

Zadanie:

- Wybierzcie dowolny produkt lub usługę
- Skorzystajcie z tekstu PAD, ustalcie które przepisy dotyczące dodatkowych wymagań dostępności zawartych w art. 9 – 18 tej ustawy znajdą zastosowanie do wybranego produktu lub usługi.
- Skorzystajcie z wykazu kryteriów funkcjonalnych z art. 19 PAD.
- Oceńcie, które wymagania dodatkowe są spełnione, a które nie oraz co można poprawić.



Zadanie warsztatowe nr 1

Dodatkowe wymagania dostępności produktów i usług, w tym kryteria funkcjonalne (art. 19 PAD) – 2

Ćwiczenie: „Czy produkt/usługa spełnia wymagania?” (c.d.)

Propozycja dla uczestników:

Można przygotować prostą kartę pracy z przeprowadzonego procesu analizy z pytaniami typu:

- Czy można korzystać z produktu/usługi niezależnie od sprawności?
- Czy obsługa produktu/usługi jest prosta i intuicyjna?
- Czy informacje na produkcie lub dołączone do produktu/usługi są czytelne i zrozumiałe?
- Czy możliwa jest komunikacja za pomocą więcej niż jednego kanału sensorycznego?

Uczestnicy podczas ćwiczenia nabywają wiedzę w zakresie następujących zagadnień:

- Jakie są dodatkowe wymagania dostępności analizowanych produktów/usług?
- Jakie są kryteria funkcjonalne?
- Jak przeprowadzić ocenę spełniania wymagań dostępności produktu/usługi?

Zadanie warsztatowe nr 2

Przykładowe realizacje zapewnienia dostępności produktów lub usług (branżowo dopasowane)

Ćwiczenie: przykłady realizacji zapewnienia dostępności produktów i usług

Czas trwania: 20–30 min

Forma zajęć: dyskusja w grupie

Zadanie:

- Przeanalizujcie prezentowane przykłady produktów i usług,
- Oceńcie, które produkty/usługi mogłyby/wymagałyby zmiany w celu zwiększenia zakresu ich dostępności,
- Oceńcie, w jakim zakresie produkty/usługi można ulepszyć pod kątem dostępności.

Uczestnicy podczas ćwiczenia nabywają wiedzę w zakresie następujących zagadnień:

- Jakie produkty/usługi objęte stosowaniem PAD wymagają ulepszenia pod kątem dostępności?
- W jaki sposób można ulepszyć te produkty/usługi?



Przykładowe realizacje zapewnienia dostępności wybranych produktów lub usług – zadanie nr 2 (1)

1. Usługa handlu elektronicznego

Przykłady zgodnych z WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) zastosowań e-commerce na przykładach:

- www.ikea.com/pl/pl/,
- www.allegro.pl/

1. Jasna struktura nagłówków

- Strona główna używa logicznej hierarchii nagłówków.
- Ułatwia nawigację osobom korzystającym z czytników ekranu.

2. Tekst alternatywny (alt text) dla obrazów

- Produkty mają opisowe atrybuty ,alt', np. "Czarna kurtka zimowa marki XYZ rozmiar M".

3. Wysoki kontrast kolorów

- Tekst na przyciskach (np. "Śledź przesyłkę") ma wysoki kontrast względem tła.
- Nie używa wyłącznie koloru do przekazywania informacji (np. status przesyłki ma też ikonę).



Źródło obrazu:
google.pl

Przykładowe realizacje zapewnienia dostępności wybranych produktów lub usług – zadanie nr 2 (2)

1. Usługa handlu elektronicznego c.d.

4. Responsywność i dostępność na mobile

- Menu jest łatwe w obsłudze na małych ekranach
- Tekst automatycznie dostosowuje się do szerokości ekranu.

5. Nawigacja klawiaturowa

- Możliwość pełnej nawigacji za pomocą `Tab` (widać fokus na linkach i przyciskach).
- Brak pułapek klawiaturowych w formularzach.

7. Formularze z etykietami i instrukcjami

- Pola formularza logowania mają przypisane ``, np. "Numer klienta".
- Błędy są opisane tekstowo (np. "Nieprawidłowy login lub hasło").

8. Czytelne linki (kontekstowe)

- Unika linków typu "tutaj" – zamiast tego stosuje opisy, np. "Czytaj więcej o produkcie".
- Linki są podkreślone i mają kontrastowy kolor.

9. Dostępne CAPTCHA i alternatywy

- W formularzach stosuje CAPTCHA z opcją audio dla osób niewidomych.
- Gdzie to możliwe, oferuje alternatywne metody weryfikacji (np. SMS).



Przykładowe realizacje zapewnienia dostępności wybranych produktów lub usług – zadanie nr 2 (3)

2. Terminale płatnicze dostępne dla osób niewidomych i z niepełnosprawnością ruchową

Dotykowa nakładka silikonowa z wypukłymi oznaczeniami

- Ułatwia korzystanie osobom z niepełnosprawnością wzroku – mogą wyczuć kształty, numery i przyciski fizycznie.
- Przycisk zatwierdzenia, anulowania i „zero” są często oznaczone różnymi fakturami, zgodnie z zaleceniami dla bankomatów.

Czytelny ekran z dużym kontrastem

- Terminal wyświetla informacje o transakcji w sposób **czytelny i kontrastowy**, co wspiera osoby z ograniczoną percepcją wzrokową.

Prosta i intuicyjna nawigacja

- Układ przycisków fizycznych i ekranowych jest spójny, intuicyjny i znany – **niskie ryzyko błędu**.

Elastyczność w użyciu

- Umożliwia wprowadzenie PIN-u za pomocą dotyku (nakładki) lub bezdotykową płatność – co wspiera różne potrzeby.

Niewielki wysięk fizyczny

- Terminal można ustawić pod odpowiednim kątem, umożliwiając łatwe użycie także osobom z ograniczoną mobilnością lub siedzącym na wózku.

Równość w dostępie

- Osoby niewidome i widzące mogą korzystać z tego samego urządzenia bez potrzeby proszenia o pomoc.

Zgodność z WCAG w warstwie cyfrowej:

- Ekran kontrastowy, prosta czcionka, brak elementów rozpraszających.
- (Jeśli jest ekran dotykowy – powinien mieć **czytelne komunikaty i czytelne etykiety przycisków**.)



Źródło obrazów:
cashless.pl

Przykładowe realizacje zapewnienia dostępności wybranych produktów lub usług – zadanie nr 2 (4)

3. Bankomaty i wpłatomaty dostosowane do osób z niepełnosprawnościami

Wypukłe oznaczenia klawiszy i klawiatura numeryczna

- Klawisze „5”, „Zatwierdź” i „Anuluj” z wypustkami – umożliwiają **nawigację dotykową**.
- Spełnia zasady: **Równość w użytkowaniu, Percepcja przez różne zmysły**

Gniazdo słuchawkowe do komunikatów głosowych

- Po podłączeniu słuchawek, bankomat/wpłatomat **uruchamia tryb głosowy**.
- Dostosowane do potrzeb osób niewidomych lub niedowidzących.
- Często działa w trybie uproszczonym – np. tylko wypłata gotówki.

Dostosowana wysokość i ergonomia

- Ekran i klawiatura dostępne **również z poziomu wózka inwalidzkiego**.
- Bez konieczności stania – kluczowe dla osób z ograniczoną mobilnością.

Czytelny ekran i kontrast

- Duże litery, wyraźne przyciski na ekranie dotykowym.
- Czas reakcji dostosowany – **bez presji czasowej**.
- Możliwość regulacji kontrastu lub powiększenia czcionki.



Źródło obrazu:
media.pkobp.pl

Przykładowe realizacje zapewnienia dostępności wybranych produktów lub usług – zadanie nr 2 (5)

3. Bankomaty i wpłatomaty dostosowane do osób z niepełnosprawnościami – c.d.

Obsługa przez dotyk i fizyczne przyciski

- Możliwość działania zarówno na ekranie dotykowym, jak i **z użyciem klawiatury fizycznej**.
- Spełnia zasady: **Elastyczność użycia, Niewielki wysiłek fizyczny**

Spójny i logiczny układ funkcji

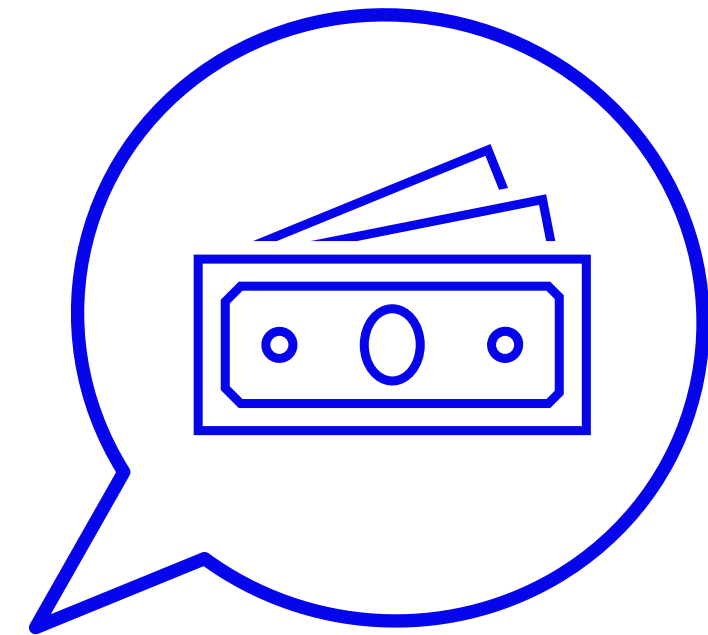
- Intuicyjna sekwencja kroków, zawsze w tej samej kolejności.
- Minimalizuje możliwość pomyłki – ważne dla osób starszych, z trudnościami poznawczymi.

Język prosty i przewidywalny

- Komunikaty są **proste, jednoznaczne i zrozumiałe**.
- Czasem dostępne w kilku językach – pomocne dla obcokrajowców i cudzoziemców.

Bezpieczeństwo i dyskrecja

- Głosowe komendy odtwarzane są wyłącznie przez słuchawki.
- Ekran nie błyszczy i nie zawiera efektów dezorientujących (zgodność z WCAG).



Przykładowe realizacje zapewnienia dostępności wybranych produktów lub usług – zadanie nr 2 (6)

4. Usługi bankowości detalicznej: Aplikacja bankowa zgodna z zasadami dostępności

Zgodność z czytnikami ekranu (VoiceOver, TalkBack)

- Każdy element (przycisk, pole, ikona) ma **etykietę tekstową** odczytywaną przez asystenta głosowego.
- Aplikacja działa w pełni bez użycia wzroku.

Kontrast kolorów i możliwość powiększania

- Tekst i przyciski mają **minimum kontrast 4.5:1** – widoczne nawet przy słabszym wzroku.
- Użytkownik może **skalować interfejs** bez utraty funkcji (zoom, systemowe ustawienia rozmiaru czcionki).

Nawigacja klawiaturą i gestami

- Można poruszać się po aplikacji bez myszy (na tablecie, smartfonie, klawiaturze ekranowej).
- Logiczna kolejność elementów – np. najpierw saldo, potem operacje.

Język prosty i jednoznaczny – komunikaty są krótkie i zrozumiałe:

✓ „Saldo Twojego konta to...”

X „Aktywna wartość aktualna rachunku operacyjnego...”

Komunikaty o błędach z podpowiedzią

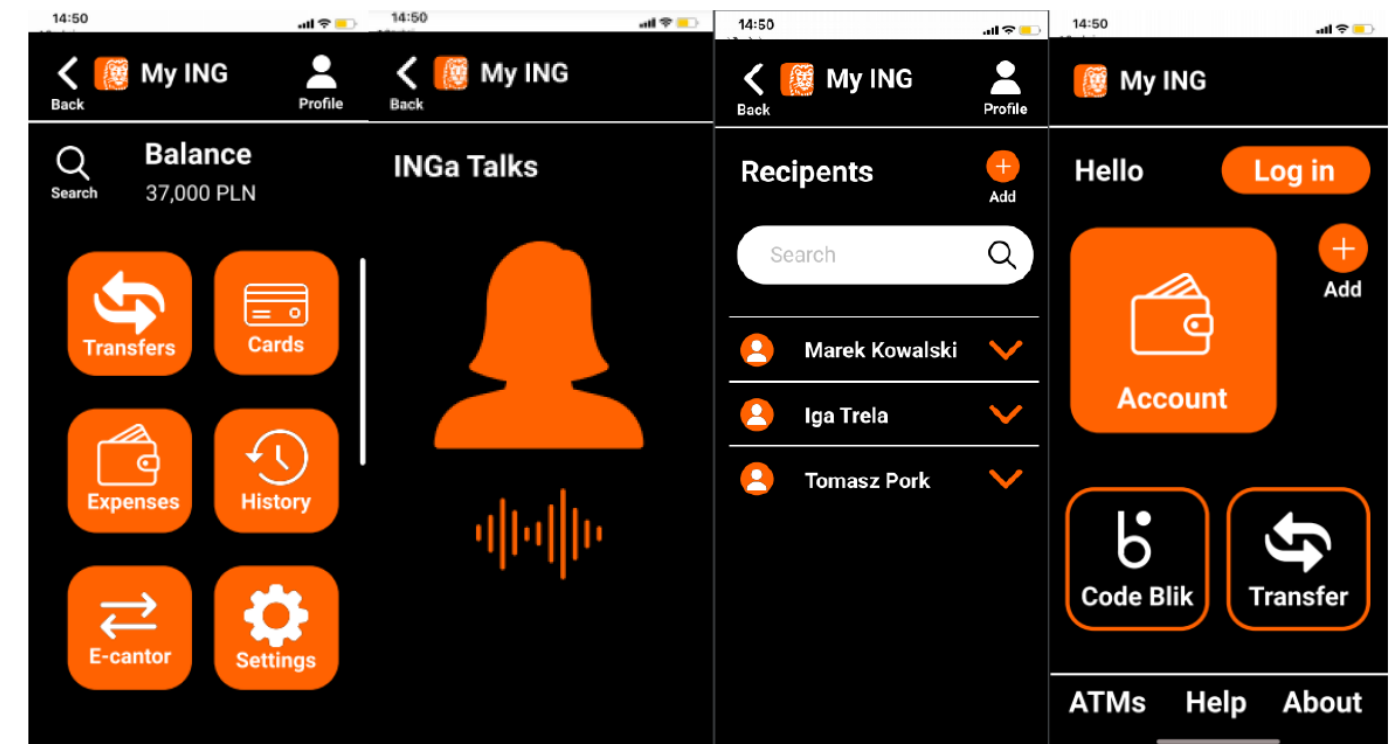
- Jeśli użytkownik wpisze zły kod – **system mówi, co poprawić**.
„Numer PESEL musi zawierać 11 cyfr” lub „Nie podano tytułu przelewu”

Bez animacji i migających elementów

- Brak nagłych ruchów, błysków, przesuwających się banerów;
- Możliwość wyłączenia efektów graficznych.

Dodatkowe udogodnienia

- Logowanie biometryczne (dla osób z trudnościami manualnymi).
- Możliwość przelania środków za pomocą głosu (jeśli urządzenie to obsługuje).
- Dostępna wersja językowa Easy to Read lub uproszczony interfejs.



Źródło obrazu: spolecznosc.ing.pl

Przykładowe realizacje zapewnienia dostępności wybranych produktów lub usług – zadanie nr 2 (7)

5. Usługi towarzyszące transportowi pasażerskiemu:

Biletomaty i systemy sprzedaży biletów dostępne dla wszystkich

Ekran i interfejs użytkownika

- Duży ekran z **wysokim kontrastem** i możliwością skalowania czcionki
- **Prosty, intuicyjny układ** – duże przyciski, jasna ścieżka zakupu
- Obsługa ekranowa zgodna z zasadami WCAG 2.1

Komunikaty głosowe

- System głosowy wspierający osoby niewidome i słabowidzące
- Włączenie trybu audio przez gniazdo słuchawkowe lub przycisk

Obsługa dotykowa + fizyczna

- Możliwość obsługi zarówno za pomocą **ekranu dotykowego**, jak i fizycznych przycisków
- Dotykowe oznaczenia (np. wypukłe strzałki, „5” na klawiaturze)

Wysokość i zasięg dostępności

- Urządzenie umieszczone na wysokości dostępnej **dla osoby na wózku**, osób niskiego wzrostu
- Terminal płatniczy i bilet odbierany w zasięgu ręki

Dostępność językowa i poznawcza

- Interfejs dostępny w **kilku językach** (w tym języku łatwym do czytania – ETR)
- Prosty język, bez skomplikowanych instrukcji oraz piktogramy wspierające zrozumienie

Tolerancja błędów i możliwość cofnięcia

- Łatwe cofnięcie się do poprzedniego kroku; komunikaty wyjaśniające błędy i pokazujące rozwiązania



Źródło obrazu: google.pl

Przykładowe realizacje zapewnienia dostępności wybranych produktów lub usług – zadanie nr 2 (8)

6. Elektroniczne urządzenia końcowe z funkcjami dostępności - Cechy dostępnego telewizora (sprzęt + oprogramowanie)

Menu ekranowe dostępne z czytnikiem głosu

- **Funkcja „Voice Guide” lub „mówione menu”** – urządzenie na głos czyta opcje w menu
- Umożliwia osobom niewidomym zmianę kanałów, ustawień, źródła, głośności

Napisy i tłumaczenie migowe

- **Napisy kodowane** (włączane osobno) – dla osób niesłyszących
- Obsługa napisów z możliwością zmiany wielkości, koloru i tła
- **Obsługa kanałów z tłumaczem PJM** (jeśli oferowane przez nadawcę)

Sterowanie alternatywne

- Duży, prosty pilot (także z przyciskami fizycznymi, bez skomplikowanych układów)
- **Sterowanie głosowe** – „Zmień kanał”, „Wycisz”, „Otwórz Netflix”
- Możliwość obsługi za pomocą aplikacji mobilnej lub pilotów specjalistycznych

Prosty, intuicyjny interfejs

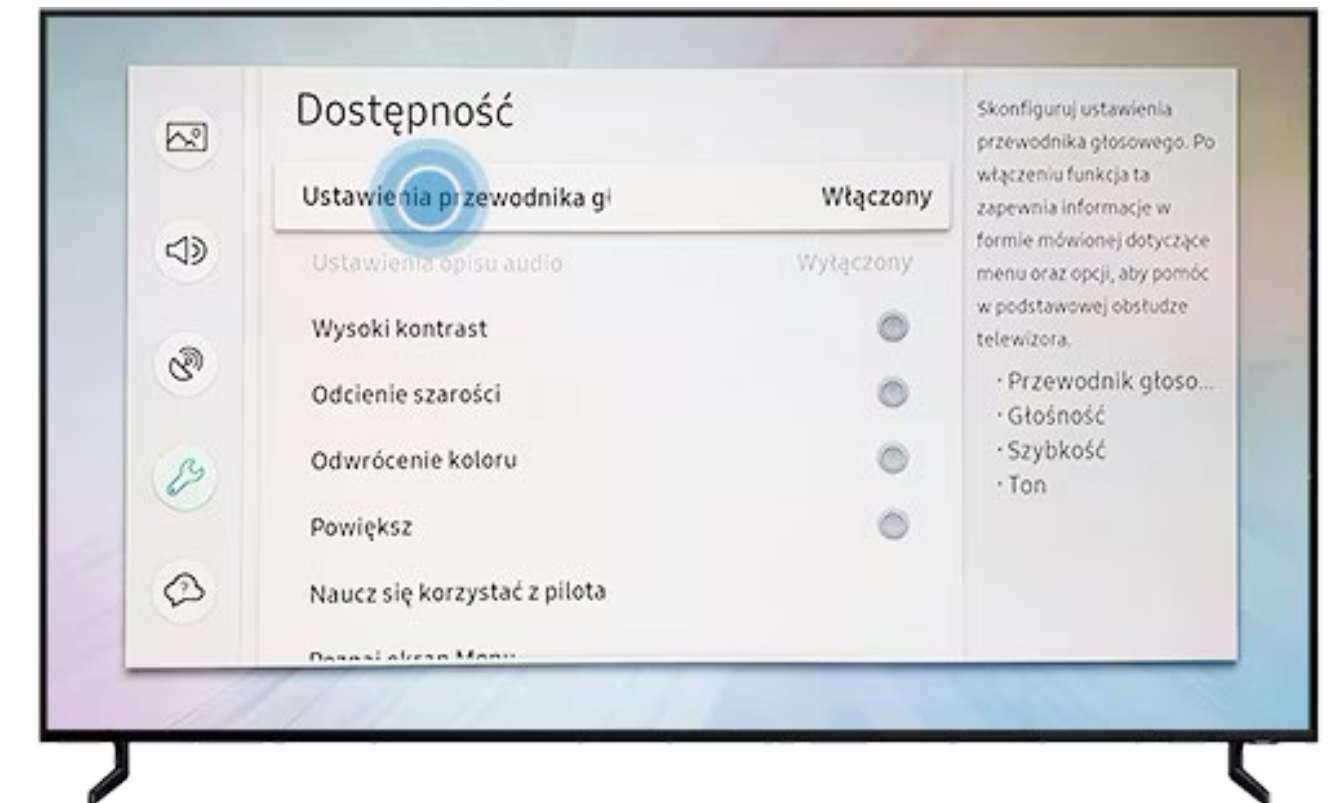
- Jasny układ menu, duże ikony, czytelne fonty
- Kontrastowe kolory i brak „przeładowania” treścią
- Opcja „Tryb uproszczony” dla seniorów lub dzieci

Gniazda i fizyczne dostępność

- Łatwo dostępne porty HDMI i USB
- Widoczna i dostępna przestrzeń na kartę CI, pilot, dekodek
- Możliwość zamontowania na regulowanym uchwycie – ważne dla osób poruszających się na wózku

Zgodność z systemem EPG (elektroniczny przewodnik po programach)

- Przewodnik, który można odczytać i obsłużyć za pomocą klawiatury ekranowej, pilotem lub głosem
- Dostępność dla czytników ekranowych i screen readerów



Źródło obrazu:
samsung.com.pl

Zadanie warsztatowe nr 3

Czy wymagania dostępności mają zastosowanie oraz dokumentacja przebiegu oceny (art. 21 PAD) – 1

Ćwiczenie:

„Czy do mojego produktu lub usługi będą miały zastosowanie wymagania dostępności?”

Czas zadania: 30–40 min

Forma zajęć: analiza przykładowego stanu faktycznego + praca w grupie

Zadanie:

- Każda grupa wybiera dowolny produkt lub usługę objętą zakresem PAD w celu przeprowadzenia oceny czy zapewnienie zgodności z określonymi wymaganiami dostępności nie będzie wymagało wprowadzenia zasadniczej zmiany podstawowych właściwości produktu lub usługi oraz otrzymuje opis stanu faktycznego przykładowego przedsiębiorstwa w celach przeprowadzenia oceny czy zapewnienie zgodności z określonymi wymaganiami dostępności nie będzie stanowiło nieproporcjonalnego obciążenia). Następnie, każda grupa przygotowuje przykładową dokumentację przebiegu przeprowadzonej oceny.

Zadanie warsztatowe nr 3

Czy wymagania dostępności mają zastosowanie oraz dokumentacja przebiegu oceny (art. 21 PAD) – 2

Ćwiczenie:

„Czy do mojego produktu lub usługi będą miały zastosowanie wymagania dostępności?” (c.d.)

Uczestnicy podczas ćwiczenia nabywają wiedzę w zakresie następujących zagadnień:

- Czy w celu zapewnienia wymagań dostępności będzie konieczne wprowadzenie zasadniczej zmiany podstawowych właściwości produktu lub usługi?
- Czy zapewnienie wymagań dostępności będzie stanowiło nieproporcjonalne obciążenie?
- Jak udokumentować przebieg przeprowadzonej oceny?



Zadanie warsztatowe nr 4

Wewnętrzna ocena zgodności produktu oraz dokumentacja techniczna z tym związana (jeżeli dotyczy)

Ćwiczenie: „Czy mój produkt spełnia wymagania?”

Czas zadania: 30–40 min

Forma zajęć: praca w grupach

Zadanie:

- Każda grupa analizuje wybrany produkt z własnej firmy lub z katalogu ustawowego i przeprowadza wewnętrzną kontrolę produkcji. Następnie, grupy sporządzają dokumentację techniczną zawierającą niezbędne informacje pozwalające na ocenę zgodności projektu, produkcji i działania produktu z mającymi zastosowanie wymaganiami dostępności (art. 23 ust.3 PAD) oraz deklarację zgodności.

Uczestnicy podczas ćwiczenia nabywają wiedzę w zakresie następujących zagadnień:

- Czy produkt spełnia wymagania dostępności?
- Jaką treść winna posiadać dokumentacja techniczna potwierdzająca przeprowadzenie wewnętrznej kontroli produkcji?
- Jaka jest wymagana treść deklaracji zgodności?

Pomoc: obowiązujący wzór deklaracji zgodności (załącznik III do decyzji Nr 768/2008/WE).

Zadanie warsztatowe nr 5

Wewnętrzna ocena zgodności usługi oraz dokumentacja techniczna z tym związana (jeżeli dotyczy)

Ćwiczenie: „Czy moja usługa spełnia wymagania?”

Czas zadania: 30–40 min

Forma zajęć: praca w grupach

Zadanie:

- Każda grupa analizuje wybraną usługę z własnej firmy lub z katalogu ustawowego i przeprowadza ocenę zgodności tej usługi z wymaganiami dostępności. Następnie, grupy sporządzają wymaganą w PAD dokumentację: regulamin świadczenia usług (lub inny równoważny dokument) zawierający informację z art. 32 ust. 2 pkt 1 PAD oraz informację na temat procesu oferowania lub świadczenia usługi i jego monitorowania.

Uczestnicy podczas ćwiczenia nabywają wiedzę w zakresie następujących zagadnień:

- Czy usługa spełnia wymagania dostępności?
- Jaką treść winny posiadać regulamin świadczenia usług oraz informację na temat procesu oferowania lub świadczenia usługi i jego monitorowania?

Zadanie warsztatowe nr 6

Sporządzanie i terminy przechowywania pozostałej dokumentacji wymaganej przez PAD

Ćwiczenie: „Archiwum dostępności”

Czas trwania: 20 min.

Forma zajęć: burza mózgów (brainstorming)

Zadanie:

- Uczestnicy analizują podczas wspólnej dyskusji proces życia produktu lub usługi (począwszy od zaprojektowania, po produkcję, komercjalizację, wprowadzenie do obrotu oraz wycofanie z obrotu) w kontekście poznanych w trakcie dotychczasowych zajęć obowiązków poszczególnych podmiotów gospodarczych uregulowanych w PAD. Uczestnicy wskazują, jakie jeszcze pozostałe dokumenty są ich zdaniem wymagane w PAD lub użyteczne.

Uczestnicy podczas ćwiczenia nabywają wiedzę w zakresie następujących zagadnień:

- Identyfikacja pozostałej dokumentacji, która jest wymagana w PAD (np. instrukcje, etykiety i ostrzeżenia dotyczące użytkowania produktów, , informacja z art. 12 ust. 2 pkt. 1) PAD, informacje z art. 34 ust. 1 PAD, dokumentacja przebiegu oceny, o której mowa w art. 21 ust. 2 PAD i inne),
- Określić: kto je sporządza, jak długo należy przechowywać, co dokument winien zawierać.

Pomoc: tekst ustawy PAD



**Przykłady
wymaganej
dokumentacji**