

Nowe obowiązki przedsiębiorców w zakresie zapewniania spełniania wymagań dostępności



fot. pexels.com

Dnia 28 czerwca 2025 r. wchodzi w życie przepisy ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze, będąca implementacją dyrektywy EAA (European Accessibility Act).

Projektowane regulacje odnoszą się do dostępności produktów i usług dla wszystkich konsumentów, jednak przede wszystkim mają na celu uwzględnienie potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami, zwłaszcza osób z niepełnosprawnościami. Ustawa nakłada na podmioty gospodarcze szereg obowiązków, zarówno dotyczących ich produktów czy usług, jak również procedur związanych z raportowaniem.

Kogo dotyczą nowe przepisy?

Obowiązek zapewnienia wymagań dostępności co do produktów jest obowiązkiem: producentów i ich upoważnionych przedstawicieli, a także importerów i dystrybutorów. Natomiast obowiązek zapewnienia wymagań dostępności dla usług spoczywa na usługodawcach. Przepisów ustawy nie stosuje się jednak do usługodawców, którzy są mikroprzedsiębiorcami.

Ustawa nie dotyczy ogółu produktów i usług, lecz jedynie tych wskazanych w ustawie. Przepisy ustawy mają zastosowanie do następujących produktów:

1. konsumenckich systemów sprzętu komputerowego ogólnego przeznaczenia i ich systemów operacyjnych (np. komputery osobiste, laptopy, smartfony, tablety),
2. terminali płatniczych, a także terminali samoobsługowych przeznaczonych do oferowania lub świadczenia niektórych usług (np. bankomatów czy automatów biletowych),
3. konsumenckich urządzeń końcowych z interaktywnymi zdolnościami obliczeniowymi wykorzystywanych do oferowania lub świadczenia usług (np. routery czy modemy)
4. czytników książek elektronicznych.

Natomiast w zakres usług objętych przepisami ustawy wchodzi usługi:

1. telekomunikacyjne,
2. dostępu do audiowizualnych usług medialnych,
3. związane z transportem autobusowym, autokarowym, wodnym, lotniczym i kolejowym, m. in. w zakresie stron internetowych i aplikacji mobilnych, biletów elektronicznych i systemów ich sprzedaży czy informacji związanych z tymi usługami za pośrednictwem urządzeń interaktywnych,
4. bankowości detalicznej,
5. rozpowszechniania książek elektronicznych,
6. handlu elektronicznego.

Na uwagę zasługuje zwłaszcza ustawowa definicja handlu elektronicznego, w której zawierają się usługi oferowane lub

świadczone na odległość przez strony internetowe i urządzenia mobilne, drogą elektroniczną i na indywidualne żądanie konsumenta w celu zawarcia umowy. Wydaje się więc, że przepisami ustawy objęty jest także usługodawca, który używa strony internetowej jedynie do oferowania swoich usług, a ich świadczenie odbywa się drogą tradycyjną. Taki wniosek oznacza, że w realiach obrotu gospodarczego zdecydowana większość przedsiębiorców jedynie oferująca swoje usługi za pośrednictwem platform internetowych może podpadać pod przepisy ustawy.

Czego dotyczą wymagania dostępności produktów i usług?

W szczególności ustawa kładzie szczególny nacisk na zapewnienie alternatywnych możliwości przekazywania informacji, zwłaszcza poprzez umożliwienie zapoznania się z informacjami za pomocą więcej niż jednego kanału sensorycznego (zmysłu). Przykładowo terminale powinny być wyposażone w technologię syntezy mowy w języku interfejsu użytkownika oraz umożliwiać podłączenie zestawu słuchawkowego. Ponadto wskazuje się na konieczność informowania o produkcie i usłudze za pomocą czcionek o odpowiednim rozmiarze i kroju, z uwzględnieniem przewidywalnych warunków użytkowania oraz z zastosowaniem wystarczającego kontrastu i odstępów między literami, wierszami i akapitami.

W zakresie oferowania lub świadczenia usług przepisy przewidują m. in. konieczność udzielania informacji o usługach w sposób zapewniający:

1. **postrzegalność** (właściwość usługi lub informacji o usłudze umożliwiająca ich odbiór przez użytkownika za pomocą zmysłów słuchu, wzroku lub dotyku),
2. **funkcjonalność** (właściwość usługi umożliwiająca użycie przez użytkownika wszystkich oferowanych przez nie funkcji),
3. **zrozumiałość** (właściwość usługi lub informacji o usłudze umożliwiająca zrozumienie treści i informacji związanych z korzystaniem z usługi zgodnie z jej przeznaczeniem),
4. **kompatybilność** (właściwość usługi umożliwiająca niezakłócone współdziałanie z innymi produktami lub usługami [także nieobjętymi ustawą] albo systemami przeznaczonymi do korzystania z tej usługi).

Przy oferowaniu lub świadczeniu usług przy pomocy stron internetowych i aplikacji mobilnych również powinno się zadbać, aby strona i aplikacja spełniała powyższe cztery wymagania.

Usługodawca powinien również, w sposób odpowiadający wymaganiom dostępności, podawać informacje o usłudze, informacje niezbędne do korzystania z usługi, a także informację o tym, w jaki sposób usługa spełnia wymagania dostępności.

Konsekwencje naruszenia ustawy i dopuszczalne odstępianie od jej stosowania

Brak zapewnienia wymagań dostępności produktów i usług wskazanych w ustawie przy braku podstaw od odstępiania od stosowania przepisów może spotkać się z reakcją właściwych organów nadzoru. Mogą one m. in. wezwać podmiot do podjęcia działań naprawczych zmierzających do zapewnienia wymogów dostępności, a także nakazać wycofanie z obrotu produktu lub zakazać oferowania czy świadczenia usługi. Dodatkowo możliwe jest nałożenie na przedsiębiorcę kary pieniężnej do 10-krotności przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w roku poprzedzającym (jednak nie większej niż 10% obrotu osiągniętego w poprzednim roku obrotowym).

Przepisy przewidują jednak możliwość odstępiania od zapewnienia wymagań dostępności, jeśli wiązałoby się to z nieproporcjonalnym obciążeniem dla podmiotów gospodarczych (m. in. obciążeniem finansowym), a także gdy wymagałoby to wprowadzenia zasadniczej zmiany podstawowych właściwości produktu albo usługi. Odstąpienie wymaga jednak przeprowadzenia przez przedsiębiorcę oceny jego zasadności. Ponadto musi być ono zgłoszone właściwym organom nadzoru (m. in. Prezesowi Zarządu PFRON).

Przedsiębiorcy powinni stosować nowe przepisy od 28 czerwca 2025 r. W pewnym zakresie dopuszczono okres przejściowy do dnia 28 czerwca 2030 r. – dotyczy to m. in. już zawartych i obowiązujących umów o świadczenie usług.

Autor artykułu:
Jakub Durkiewicz, aplikant radcowski
M. Krotoski Adwokaci i Radcy Prawni sp.k.



Adwokat Jerzy Krotoski oraz adwokat Maciej Krotoski z poznańskiej Kancelarii M. Krotoski Adwokaci i Radcy Prawni sp.k. są Członkami WKA