

Dostępność w praktyce - co oznacza Polski Akt o Dostępności dla firm?



Dostępność obowiązkiem w całej Unii Europejskiej

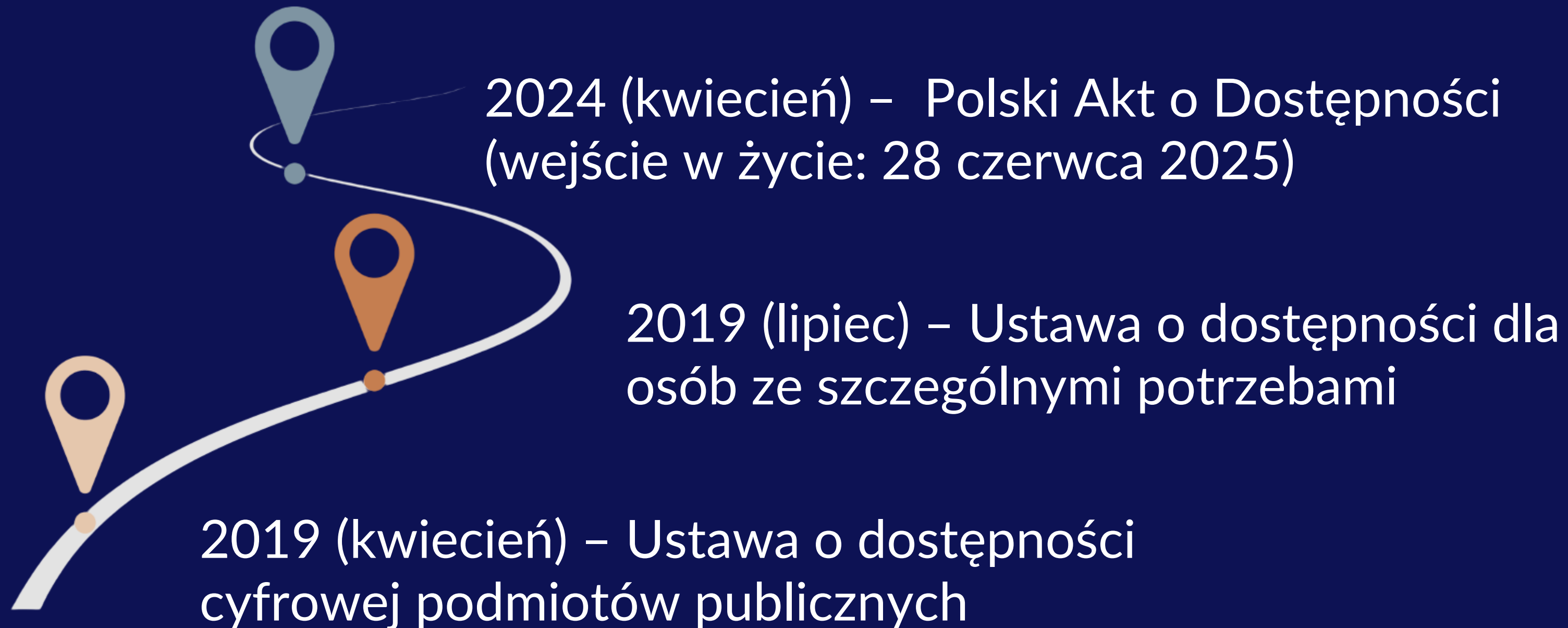
Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 w sprawie wymogów dostępności produktów i usług (tzw. **Europejski Akt o Dostępności, EAA**)

Ustawa z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (tzw. **Polski Akt o Dostępności, PAD**)



**Wejście w życie w całej UE
28 czerwca 2025 r.**

Kolejne prawo w polskim systemie dostępności



Produkty objęte ustawą



Komputery

(np. komputery stacjonarne, laptopy, tablety, smartfony) i ich systemy operacyjne (np. Windows, Android)



Terminale płatnicze

(np. w sklepach, aptekach, restauracjach i innych miejscach, w których płacimy za produkty lub usługi)

Produkty objęte ustawą

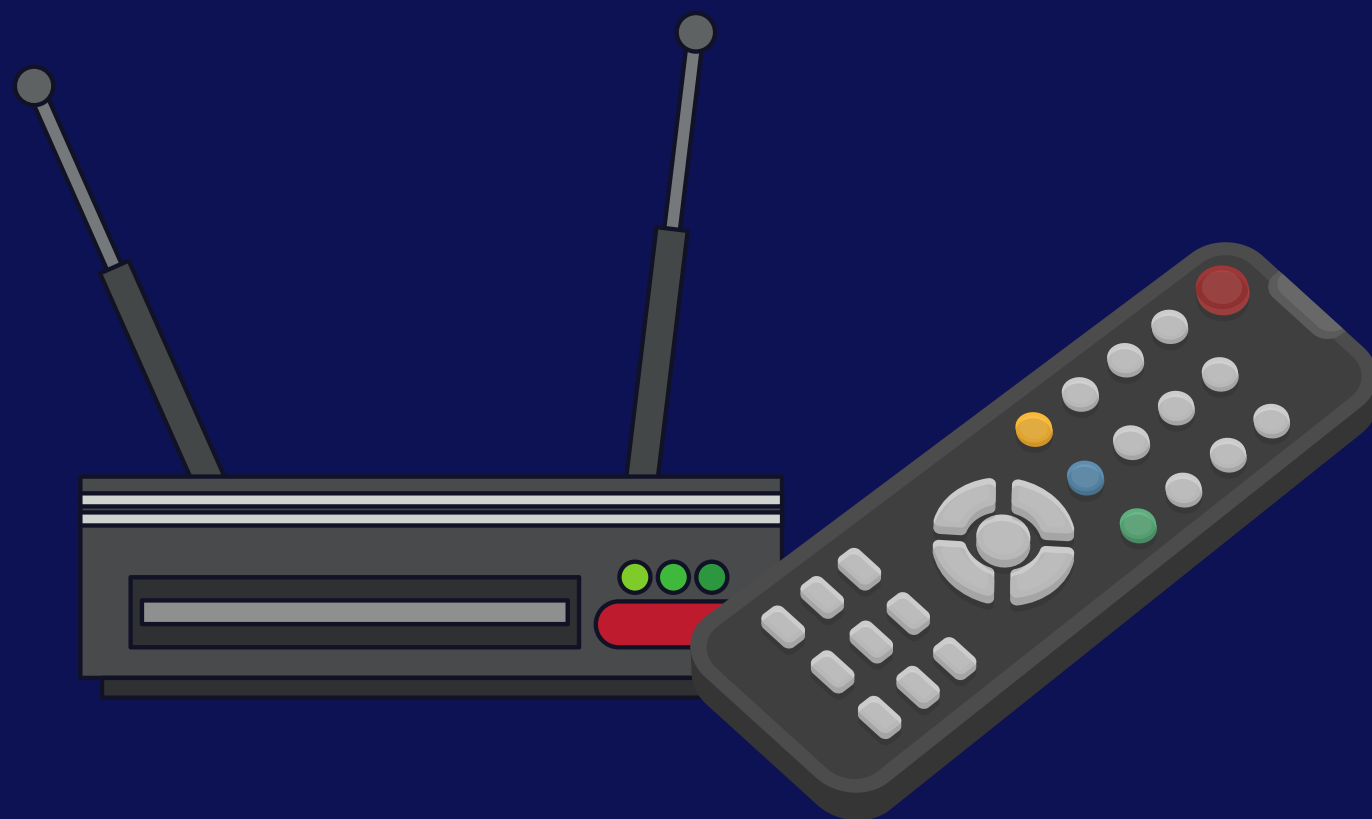


**Urządzenia, które umożliwiają
dostęp do usług
telekomunikacyjnych**
(np. routery, modemy, smartfony)



Terminale samoobsługowe
(m.in. bankomaty, automaty biletowe -
np. na dworcach, urządzenia do odprawy
samoobsługowej na lotniskach,
interaktywne terminale informacyjne)

Produkty objęte ustawą



Produkty, które umożliwiają dostęp do usług audiowizualnych, takich jak telewizja (np. dekodery, odtwarzacze multimedialne)



Czytniki książek elektronicznych

Usługi objęte ustawą



Usługi łączności elektronicznej
(internetowe, telefoniczne,
w tym łączność alarmowa)



Usługi dostępu do audiowizualnych
usług medialnych (serwisy i aplikacje
dające dostęp do telewizji linearnej i do
VOD, platformy wideo online)

Usługi objęte ustawą



Handel elektroniczny,
czyli sprzedaż przez strony
internetowe i aplikacje mobilne
wszelkich produktów i usług



Usługi bankowości detalicznej
(m.in. umowy o kredyt konsumencki
hipoteczny, zarządzanie kontem osobistym,
wykonywanie usług płatniczych
(np. przelewów), wpłaty i wypłaty gotówki
w ramach rachunku)

Usługi objęte ustawą



Usługi cyfrowe w transporcie pasażerskim

(m.in. dostępne strony internetowe i aplikacje mobilne przewoźników, udzielanie informacji o podróży w czasie rzeczywistym, kupowanie biletów elektronicznych)



Rozpowszechnianie książek elektronicznych

(dostarczania plików cyfrowych stanowiących elektroniczną wersję książki, do których można uzyskać dostęp, po których można nawigować, które można czytać i wykorzystywać)

Dostępna informacja o produktach i usługach

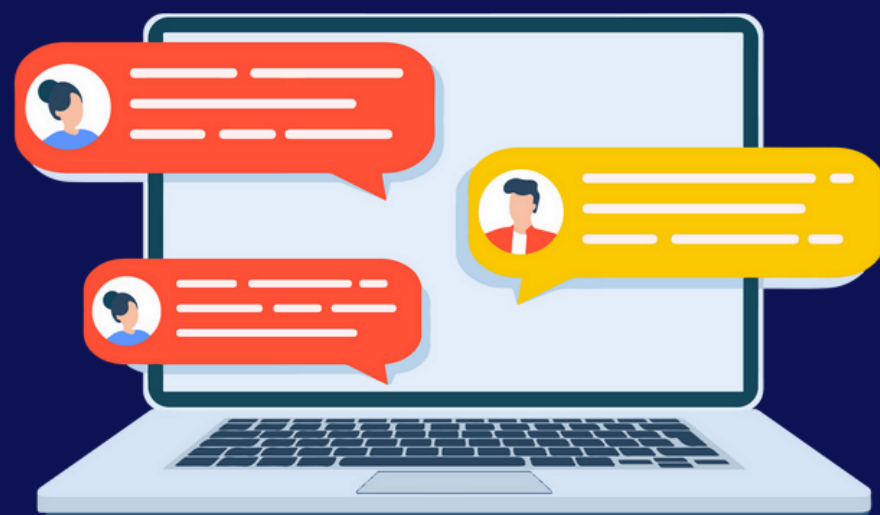


Dostępne informacje na opakowaniach produktów, etykiety i ostrzeżenia



Dostępne informacje o działaniu produktów i instrukcje obsługi, dostępne informacje o oferowanych i świadczonych usługach (zarówno w formie papierowej, jak i elektronicznej)

Dostępna informacja o produktach i usługach



Dostępne usługi wsparcia i centra informacji o produktach i usługach (tzw. “helpdeski”)



Dostępna informacja o miejscu świadczenia usługi (m.in. w zakresie dostępu do budynku, korzystania z wejść, wind, dróg ewakuacyjnych)

Wymagania dotyczące dostępności produktów

- Możliwość korzystania z produktu na różne sposoby - za pomocą wzroku, słuchu, dotyku, mowy
- Możliwość łączenia się z narzędziami wspomagającymi (np. czytnikami ekranu, wzmacniaczami dźwięku, synteźnikami mowy)
- Wystarczająco długi czas na reakcję użytkownika, możliwość dostosowania czasu na tę reakcję
- Brak migających obrazów, błyskających świateł
- Produkty nie wymagają użycia dużej siły fizycznej i ruchów o dużym zasięgu



Wymagania dotyczące dostępności usług



- Świadczenie usługi: przy pomocy dostępnych produktów (dostępna usługa bankowa poprzez dostępny bankomat)
- Dostępne strony internetowe usługodawców – logika, intuicyjność, prostota (stosowanie WCAG)
- Dostępność całego procesu usługi: od wyboru oferty po płatność (np. w przypadku sklepów internetowych: od nawigacji na stronie internetowej, wyboru produktu lub usługi, obsługę koszyka, po płatność)

Kto pilnuje dostępności produktów i usług?

- Prezes Zarządu PFRON – główna instytucja w systemie nadzoru
- Organy nadzoru rynku:
 1. Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej
 2. wojewódzcy inspektorzy transportu drogowego
 3. Prezes Urzędu Transportu Kolejowego
 4. Prezes Urzędu Lotnictwa Cywilnego
 5. dyrektorzy urzędów morskich w zakresie transportu morskiego i Dyrektor Urzędu Żeglugi Śródlądowej w Bydgoszczy w zakresie transportu wodnego śródlądowego
 6. Rzecznik Finansowy
 7. Minister Cyfryzacji

Rola organów nadzoru rynku

1

**PILNUJĄ
ZAPEWNIANIA
WYMAGAŃ
DOSTĘPNOŚCI**

2

**PRZEPROWADZAJĄ
KONTROLE
U PODMIOTÓW
GOSPODARCZYCH**

3

**WYDAJĄ DECYZJE
NADZORCZE**

Skutki braku dostępności — w skrócie

- Wezwanie firmy do działań naprawczych
- Zakazanie udostępniania produktu na rynku albo wycofanie go z obrotu
- Zakazanie oferowania lub świadczenia usługi
- Kary pieniężne



Zawiadomienie a skarga

KAŻDY może złożyć
zawiadomienie do Prezesa
PFRON



KONSUMENT może złożyć
skargę do przedsiębiorcy



Skarga do przedsiębiorcy

Co musi zawierać?

- **Imię i nazwisko** (skarga nie może być anonimowa)
- **dane kontaktowe** oraz wybrany sposób kontaktu
- **informację, o jaki produkt lub usługę chodzi**

wymaganie dostępności, którego nie spełnia dany produkt lub usługa i żądanie jego zapewnienia przez przedsiębiorcę.

Jak ją złożyć? **Na piśmie** (papierowo lub elektronicznie) lub **ustnie** (telefonicznie lub osobiście w siedzibie danej firmy)



Strona internetowa: www.dostepnosc.gov.pl

Kompleksowa baza informacji nt.:

- **Polskiego Aktu o Dostępności**
- Programu Dostępność
- Ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami
- Dostępności cyfrowej (przekierowanie do strony Ministerstwa Cyfryzacji)

Strona główna > Dowiedz się więcej o Funduszach Europejskich > Fundusze Europejskie bez barier

Dostępność

Każdy z nas ma prawo do korzystania z przestrzeni, usług i produktów na równi z innymi osobami. Bez względu na nasz stan zdrowia czy wiek. Dlatego tak ważne jest, by dostosowywać nasze otoczenie do potrzeb nas wszystkich. Dostępność to cecha, która ma nam to zapewnić i sprawić, by w naszym życiu było jak najmniej barier.

Bo przecież wszyscy potrzebujemy **dostępności**! Dotyczy ona nie tylko osób z niepełnosprawnościami, ale też osób starszych czy kobiet w ciąży. Staje się dla nas niezbędna, kiedy złamiemy nogę czy dźwigamy ciężkie bagaże. Mamy różne potrzeby, dlatego **dostępność** dba o usuwanie różnych przeszkód.

**Aktualności Dostępności**[Zobacz teraz >](#)

[Polski Akt o Dostępności](#)

[Program Dostępność](#)

[Ustawa o zapewnianiu Dostępności](#)

[Dostępność cyfrowa](#)

Co robimy, aby wesprzeć firmy we wdrażaniu dostępności?

Cykliczne konferencje
o dostępności



Poradnik dla
mikroprzedsiębiorców
(MFiPR), wytyczne dla
przedsiębiorców
(PFRON)

Wsparcie dla firm
z Funduszy Europejskich
(pożyczki, szkolenia,
doradztwo)



Rekomendacje
Rady Dostępności

Dziękuję za uwagę!

Marta Leśnicka

Naczelnik Wydziału Spraw Europejskich
Departament Spraw Europejskich i Współpracy
Międzynarodowej
Ministerstwo Funduszy i Polityki Regionalnej



22 273 78 70



eea@mfipr.gov.pl



www.dostepnosc.gov.pl

