



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Budowa i rozwój systemu nadzoru rynku w zakresie dostępności produktów i usług

Kompas Dostępności

(marzec)

wydanie specjalne



UKE



PFRON

15 marca – Światowy Dzień Konsumenta. A dziś także dzień prawa do dostępności

Dlaczego publikujemy ten tekst 15 marca?

Światowy Dzień Konsumenta od lat przypomina o prawie do informacji, bezpieczeństwa i uczciwego traktowania na rynku. W 2026 roku do tego katalogu coraz wyraźniej dołącza jeszcze jedno prawo – **prawo do dostępności**. Dostępność przestaje być tematem społecznym lub technologicznym. Staje się realnym prawem konsumenckim. To właśnie dlatego materiały dotyczące Polskiego Aktu o Dostępności publikujemy w cyklu edukacyjnym „Kompas Dostępności” – aby pokazać, że dostępność nie jest dodatkiem do rynku, lecz warunkiem korzystania z niego.



Czym jest Polski Akt o Dostępności i jakich produktów oraz usług dotyczy?

Polski Akt o Dostępności (PAD), obowiązujący od 28 czerwca 2025 roku, wprowadza wymagania dostępności dla wybranych produktów i usług kierowanych do konsumentów. Obejmuje on między innymi:

- usługi handlu elektronicznego,
- bankowość elektroniczną,
- terminale płatnicze,
- systemy sprzedaży biletów,
- usługi telekomunikacyjne,
- czytniki e-booków.

Oznacza to zmianę fundamentalną: dostępność nie jest już wyłącznie dobrą praktyką projektową. Jest elementem jakości usługi oferowanej konsumentowi.



Dostępność jako prawo konsumenckie

Coraz częściej w środowisku nadzorczym i eksperckim mówi się, że PAD należy interpretować jako nowe prawo konsumenckie. Powód jest prosty – ustawa odpowiada na pytanie, czy konsument może realnie skorzystać z produktu lub usługi zgodnie z jej przeznaczeniem.

Jeżeli użytkownik nie może samodzielnie kupić biletu, opłacić rachunku czy potwierdzić transakcji, problem nie jest wyłącznie techniczny.

To może być ograniczenie praw konsumenta.



Co zmienia się w relacji konsument-rynek?

PAD wzmacnia trzy podstawowe oczekiwania konsumentów:

- możliwość samodzielnego skorzystania z usługi,
- dostęp do informacji w formie zrozumiałej i możliwej do odczytu przez technologie wspomagające,
- reakcję rynku w przypadku wystąpienia bariery.

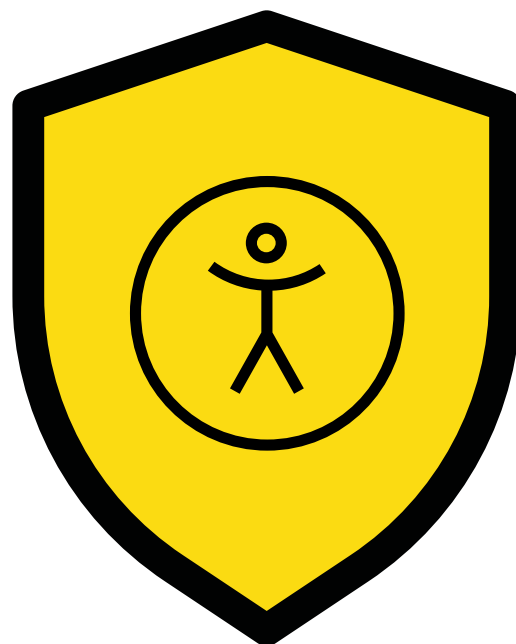
Dostępność oznacza więc praktyczną używalność – a używalność staje się elementem ochrony konsumenta.



Dlaczego dostępność zwiększa bezpieczeństwo konsumentów?

W cyfrowym świecie decyzje konsumenckie podejmujemy poprzez interfejsy. Jeżeli komunikaty są nieczytelne, przyciski nieopisane, a formularze nieobsługiwane klawiaturą, konsument traci kontrolę nad procesem. Wzrasta ryzyko błędu, manipulacji lub konieczności korzystania z pomocy osób trzecich.

Dostępność wzmacnia więc nie tylko równość, ale także bezpieczeństwo ekonomiczne konsumentów.

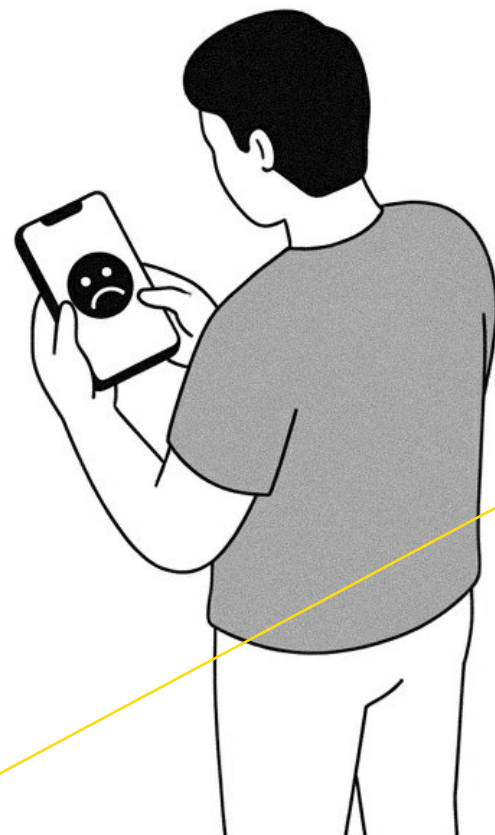


Co konsument może zrobić, gdy napotyka barierę?

Jeżeli produkt lub usługa objęte PAD są niedostępne, konsument może:

1. opisać problem prostym językiem – wskazując, której czynności nie może wykonać,
2. zgłosić barierę przedsiębiorcy,
3. złożyć zawiadomienie do Prezesa Zarządu PFRON.

Należy przy tym pamiętać, że zawiadomienie do Prezesa Zarządu PFRON może zostać złożone w każdym czasie i może je złożyć każda osoba, która dostrzeża barierę w dostępności produktu lub usługi objętej przepisami PAD. Nie jest konieczna znajomość norm technicznych. Wystarczy opisać skutek: brak możliwości samodzielnego skorzystania z usługi.



Kompas Dostępności – wspólna mapa zmian

„Kompas Dostępności” powstał po to, aby tłumaczyć zmiany wynikające z PAD językiem praktyki rynkowej. Pokazujemy w nim, jak dostępność wpływa na projektowanie usług, obowiązki przedsiębiorców i prawa konsumentów. Dostępność nie jest tematem wyłącznie osób z niepełnosprawnościami. Dotyczy każdego użytkownika – osób starszych, z tymczasowymi trudnościami w poruszaniu się, widzeniu lub mówieniu, korzystających z urządzeń mobilnych czy nowych technologii.

Światowy Dzień Konsumenta zawsze przypominał, że rynek powinien być uczciwy i bezpieczny. Polski Akt o Dostępności dopisuje do tej historii nowe zdanie: rynek musi być także dostępny.

Prawo do dostępności to dziś prawo konsumenckie – prawo do samodzielności, wyboru i równego uczestnictwa w życiu gospodarczym. Dlatego właśnie 15 marca staje się również dniem prawa do dostępności.





Infolinia PFRON dotycząca dostępności: tel. + 48 22 581 84 10 wewnętrzny 4
e-mail: dostepnosc@pfron.org.pl
dostepnosc.pfron.org.pl