



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

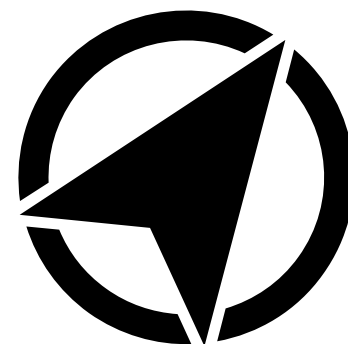
Dofinansowane przez
Unię Europejską



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

Kompas Dostępności

4 (kwiecień)



UKE



PFRON

Reklamacja dostępności – nowe narzędzie konsumenta

Jak procedura skargi z Polskiego Aktu o Dostępności łączy się z klasycznym prawem konsumenckim

Wprowadzenie

Cykl publikacji „Kompas Dostępności” powstał po to, aby wyjaśniać praktyczne znaczenie Polskiego Aktu o Dostępności oraz pokazywać, jak zmienia on relację między konsumentem a rynkiem. W wydaniu specjalnym, przygotowanym z okazji Światowego Dnia Konsumenta, pokazaliśmy, że dostępność staje się realnym prawem konsumenckim. Naturalnym kolejnym pytaniem, jest więc: Jak konsument może z tego prawa korzystać w praktyce?

Jednym z kluczowych narzędzi wprowadzonych przez ustawę z 26 kwietnia 2024 roku (Polski Akt o Dostępności – PAD) jest procedura skargi dotyczącej braku dostępności produktu lub usługi. W praktyce mechanizm ten działa bardzo podobnie do reklamacji znanej z klasycznego prawa konsumenckiego.



Dlaczego skarga z PAD przypomina reklamację

Prawo konsumenckie od wielu lat opiera się na prostym założeniu: jeżeli produkt lub usługa nie spełnia oczekiwanego standardu jakości, konsument może złożyć reklamację. Reklamacja uruchamia określoną procedurę – przedsiębiorca musi ją rozpatrzyć w określonym terminie i poinformować o wyniku.

Polski Akt o Dostępności wprowadza podobny mechanizm w odniesieniu do dostępności. Jeżeli konsument nie może skorzystać z produktu lub usługi z powodu bariery dostępności – na przykład formularz nie działa z czytnikiem ekranu, aplikacja nie pozwala na samodzielne wykonanie transakcji albo strona internetowa uniemożliwia przejście procesu zakupu – może złożyć **skargę do przedsiębiorcy**.



Skarga dostępnościowa w przepisach PAD

Ustawa przyznaje konsumentowi prawo do złożenia skargi na niezapewnianie spełniania wymagań dostępności przez produkt lub usługę. Skarga jest kierowana do podmiotu gospodarczego odpowiedzialnego za produkt lub usługę – na przykład do producenta, importera lub usługodawcy.

Mechanizm ten jest zbliżony do procedury reklamacyjnej znanej z prawa konsumenckiego, ponieważ przepisy określają konkretne obowiązki przedsiębiorcy.

Po otrzymaniu skargi podmiot gospodarczy:

- ma obowiązek rozpatrzyć skargę i udzielić **odpowiedzi w terminie 30 dni**,
- w sprawach szczególnie skomplikowanych może przedłużyć termin rozpatrzenia sprawy – jednak musi poinformować konsumenta o przyczynach opóźnienia oraz wskazać nowy termin odpowiedzi,
- w przypadku uznania skargi powinien doprowadzić produkt lub usługę do spełniania wymagań dostępności w możliwie najkrótszym czasie, przy czym przepisy wskazują, że termin ten co do zasady nie powinien przekroczyć 6 miesięcy.

Taki mechanizm sprawia, że skarga dostępnościowa działa podobnie jak reklamacja konsumencka:

- uruchamia procedurę po stronie przedsiębiorcy,
- wyznacza ramy czasowe dla odpowiedzi oraz dla usunięcia bariery dostępności.

Co szczególnie istotne – jeżeli przedsiębiorca nie udzieli odpowiedzi w ustawowym terminie, skargę uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z żądaniem konsumenta.

Co powinna zawierać skarga

Aby skarga mogła zostać skutecznie rozpatrzona, powinna zawierać podstawowe informacje pozwalające zidentyfikować problem. W szczególności warto wskazać:

- dane konsumenta oraz sposób kontaktu,
- produkt lub usługę, której dotyczy problem,
- opis bariery dostępności – czyli czego dokładnie nie można zrobić,
- żądanie zapewnienia spełniania wymagań dostępności.

W praktyce najważniejszy jest prosty opis skutku – na przykład brak możliwości samodzielnego wykonania określonej czynności.



Relacja między reklamacją a skargą dostępnościową

Choć skarga z PAD przypomina reklamację, nie jest ona dokładnie tym samym narzędziem. Reklamacja w klasycznym prawie konsumenckim służy przede wszystkim przywróceniu zgodności produktu lub usługi z umową i może prowadzić np. do naprawy, wymiany, obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy.

Skarga z PAD ma bardziej precyzyjny cel: usunięcie bariery dostępności i zapewnienie możliwości samodzielnego korzystania z produktu lub usługi.

W praktyce oba mechanizmy mogą funkcjonować równolegle. Konsument może jednocześnie żądać usunięcia bariery dostępności oraz korzystać z instrumentów klasycznego prawa konsumenckiego, jeżeli brak dostępności uniemożliwił korzystanie z usługi.



Zawiadomienie do Prezesa Zarządu PFRON

Jeżeli przedsiębiorca nie rozwiąże problemu albo odmówi uwzględnienia skargi, konsument może skorzystać z kolejnego mechanizmu przewidzianego w ustawie. Każdy może złożyć zawiadomienie o niespełnianiu wymagań dostępności do Prezesa Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PZ PFRON). W praktyce oznacza to przekazanie informacji do organów systemu nadzoru rynku.

Warto przypomnieć, że można złożyć zawiadomienie niezależnie od procedury skargi kierowanej do przedsiębiorcy. Zawiadomienie może zostać złożone w każdym czasie przez każdą osobę – nawet wtedy, gdy skarga nie została wcześniej wniesiona lub gdy procedura skargi jest jeszcze w toku. Mechanizm ten stanowi odrębny instrument przewidziany w ustawie i służy uruchomieniu działań nadzorczych organu rynku.



Dlaczego skarga jest tak ważna dla rynku

Wprowadzenie procedury skargi oznacza, że dostępność staje się elementem standardu jakości usług oferowanych konsumentom. Tak jak wcześniej reklamacja wymusiła poprawę jakości produktów, tak teraz mechanizm skargi dostępnościowej może stopniowo poprawiać dostępność usług cyfrowych i produktów oferowanych na rynku.



Kompas Dostępności – tłumaczenie zmian

Publikacje z cyklu „Kompas Dostępności” mają na celu praktyczne wyjaśnianie nowych mechanizmów wprowadzonych przez Polski Akt o Dostępności. Pokazujemy w nich, jak przepisy działają w rzeczywistości rynku oraz jak mogą z nich korzystać zarówno konsumenci, jak i przedsiębiorcy.

Zrozumienie procedury skargi dostępnościowej jest jednym z kluczowych elementów tej zmiany. Oznacza bowiem, że dostępność przestaje być wyłącznie dobrą praktyką projektową a staje się realnym instrumentem ochrony konsumenta.





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