



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

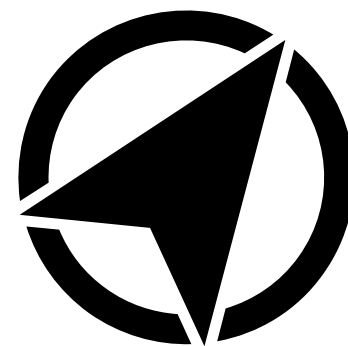
Dofinansowane przez
Unię Europejską



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

Kompas Dostępności

5 (maj)



UKE



PFRON

Skarga jak reklamacja, czyli czego przedsiębiorcy po wejściu w życie Polskiego Aktu o Dostępności (PAD) nie mogą ignorować

W tym artykule tłumaczymy: dlaczego skarga braku dostępności nie jest zwykłą wiadomością od klienta, lecz początkiem procedury, która może uruchomić nadzór rynku, działania naprawcze, decyzje administracyjne i kary pieniężne.

W poprzednich publikacjach z cyklu „Kompas dostępności” pokazaliśmy, że dostępność stała się realnym prawem konsumenckim, a skarga przewidziana w PAD działa podobnie do reklamacji. Ten tekst kierujemy przede wszystkim do przedsiębiorców. Chcemy w nim pokazać, jakie obowiązki procedura uruchamia po stronie rynku i do czego może doprowadzić brak reakcji albo reakcja pozorna. Wielu przedsiębiorców nadal nie ma pełnej świadomości, że PAD już obowiązuje i że wprowadził on narzędzie, które z perspektywy klienta jest proste, ale z perspektywy przedsiębiorcy może uruchomić bardzo poważne skutki prawne. To właśnie dlatego skargę warto rozumieć nie tylko jako sygnał od użytkownika, ale też jako element systemu egzekwowania prawa. Kto nie zrozumie tej zmiany odpowiednio wcześniej i potraktuje ją jako standardową korespondencję może popełnić błąd.



Skarga w PAD to nie uprzejma prośba, lecz instrument prawny

Konstrukcja skargi jest celowo zbliżona do znanej na rynku logiki reklamacji. Konsument wskazuje, że nie może skorzystać z produktu albo usługi zgodnie z ich przeznaczeniem z powodu bariery, a przedsiębiorca musi tę sprawę rozpatrzyć i odpowiedzieć w ustawowym terminie. Podmiot gospodarczy nie może zatem potraktować skargi jako luźnej opinii, niewiążącej sugestii czy materiału do przyszłych analiz projektowych. W momencie wpływu skargi uruchamia się obowiązek proceduralny.

Ustawa przewiduje, że należy udzielić odpowiedzi w **terminie 30 dni**. W sprawach szczególnie skomplikowanych termin może zostać wydłużony do maksymalnie **60 dni**, ale przedsiębiorca musi w podstawowym terminie poinformować konsumenta o przyczynach opóźnienia i wskazać nowy termin odpowiedzi. Brak odpowiedzi w terminie powoduje, że skargę uważa się za rozpatrzoną zgodnie z żądaniem konsumenta. To wprowadza też obowiązek realizacji żądania skarżącego w terminie nie dłuższym niż **6 miesięcy**.

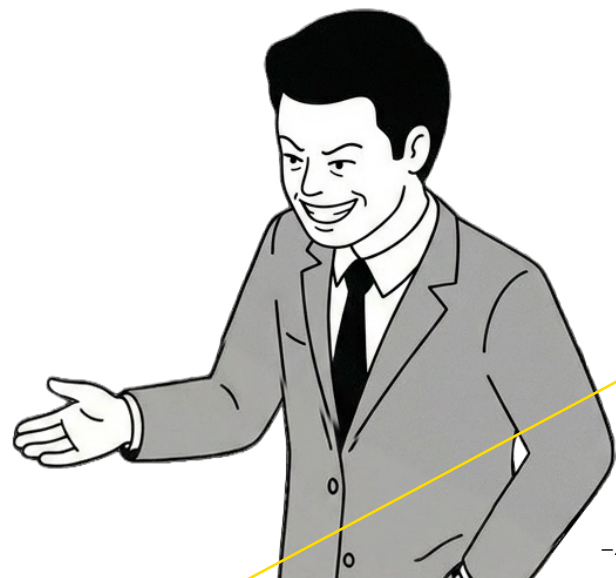
To rozwiązanie ma znacznie większe znaczenie niż może się wydawać. Ustawodawca rezygnuje tu z wygodnym dla części rynku założeniem, że brak reakcji niczego nie rozstrzyga. W PAD brak reakcji działa na niekorzyść przedsiębiorcy. Już na tym etapie widać, że dostępność została wpisana w logikę odpowiedzialności rynkowej, a nie wyłącznie dobrych praktyk.



Najczęstszy błąd: przekonanie, że wystarczy odpowiedzieć klientowi

W praktyce wielu przedsiębiorców może uznać, że jeśli przygotowali odpowiedź do klienta, sprawa została zamknięta. Tymczasem w PAD odpowiedź jest tylko jednym z etapów. Kluczowe znaczenie ma to, czy przedsiębiorca rzeczywiście usuwa barierę lub w wiarygodny sposób wykazuje, dlaczego i w jakim terminie spełnienie wymagań dostępności nastąpi. Odpowiedź pozorna, ogólna lub wymijająca może stać się dowodem na to, że przedsiębiorca nie ma procedur, nie rozumie obowiązków ustawowych albo odkłada problem na później.

Z perspektywy konsumenta skarga jest pierwszym ruchem. Z perspektywy systemu jest jednak czymś więcej: tworzy ślad dowodowy. Jeżeli problem nie zostanie rozwiązany, materiał ze skargi i odpowiedzi przedsiębiorcy mogą stać się podstawą zawiadomienia o niespełnianiu wymagań dostępności. W tym momencie sprawa przestaje być wyłącznie relacją między klientem a firmą. Wchodzi w obszar nadzoru rynku.



Od skargi do nadzoru rynku: jak wygląda eskalacja

To właśnie ten etap bywa na rynku niedoceniany. PAD został zbudowany jako system dwutorowy. Najpierw powinien zadziałać rynek, czyli sam przedsiębiorca, który po otrzymaniu skargi rozpoznaje problem i usuwa barierę. Jeżeli to się nie dzieje, wchodzi drugi poziom: mechanizm publiczny, czyli zawiadomienie i nadzór rynku.

Co to oznacza dla przedsiębiorcy w praktyce? Najpierw pojawia się skarga. Następnie może dojść do braku odpowiedzi, odmowy albo odpowiedzi, po której bariera nadal istnieje. W kolejnym kroku pojawia się zawiadomienie do Prezesa Zarządu PFRON. Jeżeli zawiadomienie okaże się zasadne, może zostać przeprowadzona kontrola. A kontrola otwiera drogę do środków naprawczych, decyzji administracyjnych i sankcji finansowych.

Warto zadbać o to, by przedsiębiorcy otrzymali jasny i bezpośredni komunikat dotyczący tego mechanizmu: źle obsłużona skarga może stać się początkiem postępowania, którego finałem nie będzie już korespondencja z klientem, lecz administracyjna ingerencja organu w sposób oferowania produktu albo świadczenia usługi na rynku.



Co realnie może zrobić Prezes Zarządu PFRON albo właściwy organ nadzoru rynku

Najważniejsze dla przedsiębiorców jest to, że ustawa nie kończy się tylko na zaleceniach. Jeżeli w wyniku czynności nadzorczych zostanie ustalone, że usługa albo produkt nie spełniają wymagań dostępności, organ może sięgnąć po realne środki oddziaływania. Najpierw może wezwać przedsiębiorcę do podjęcia działań naprawczych i wyznaczyć termin na przedstawienie dowodów ich wykonania. To nie jest sugestia organizacyjna, lecz element formalnego procesu, w którym przedsiębiorca musi wykazać, że rzeczywiście przywraca zgodność z wymaganiami dostępności.

Jeżeli problem okaże się poważniejszy lub przedsiębiorca nie będzie współpracował, konsekwencje mogą być bardziej dotkliwe. Organ może zażądać zaprzestania oferowania produktu lub świadczenia usługi, a w przypadku usług – wydać decyzję czasowo zakazującą ich oferowania lub realizacji. W przypadkach, w których brak dostępności wiąże się także z zagrożeniem dla zdrowia lub bezpieczeństwa konsumentów, możliwe jest zobowiązanie przedsiębiorcy do poinformowania konsumentów o stwierdzonym problemie.

Należy też zaznaczyć, co dzieje się w przypadku, gdy przedsiębiorca nie przedstawi dowodów wykonania działań albo nie dostosuje się do wymogów. Organ może wsząć postępowanie z urzędu, a jego finałem może być:

- decyzja nakazująca zapewnienie spełniania wymagań dostępności,
- decyzja zakazująca oferowania produktu lub świadczenia usługi albo
- decyzja nakazująca poinformowanie konsumentów o zakresie stwierdzonego naruszenia.

To już pełnoprawny reżim nadzorczy, a nie etap rozmowy o poprawie jakości.



Dlaczego ten system jest dla przedsiębiorców szczególnie wymagający

PAD wprowadza nowy sposób myślenia o jakości rynkowej. Do tej pory wiele firm traktowało dostępność jako element strategii projektowej, standard rekomendowany przez specjalistów od użyteczności albo obszar ważny przede wszystkim dla reputacji. Po wejściu w życie ustawy taka perspektywa jest niewystarczająca. Dostępność staje się parametrem zgodności regulacyjnej. A zgodność regulacyjna podlega sprawdzeniu, dokumentowaniu i egzekwowaniu. Właśnie dlatego przedsiębiorcy nie powinni pytać wyłącznie o to, czy ich serwis, aplikacja lub proces zakupowy są wygodne. Powinni pytać również o to czy:

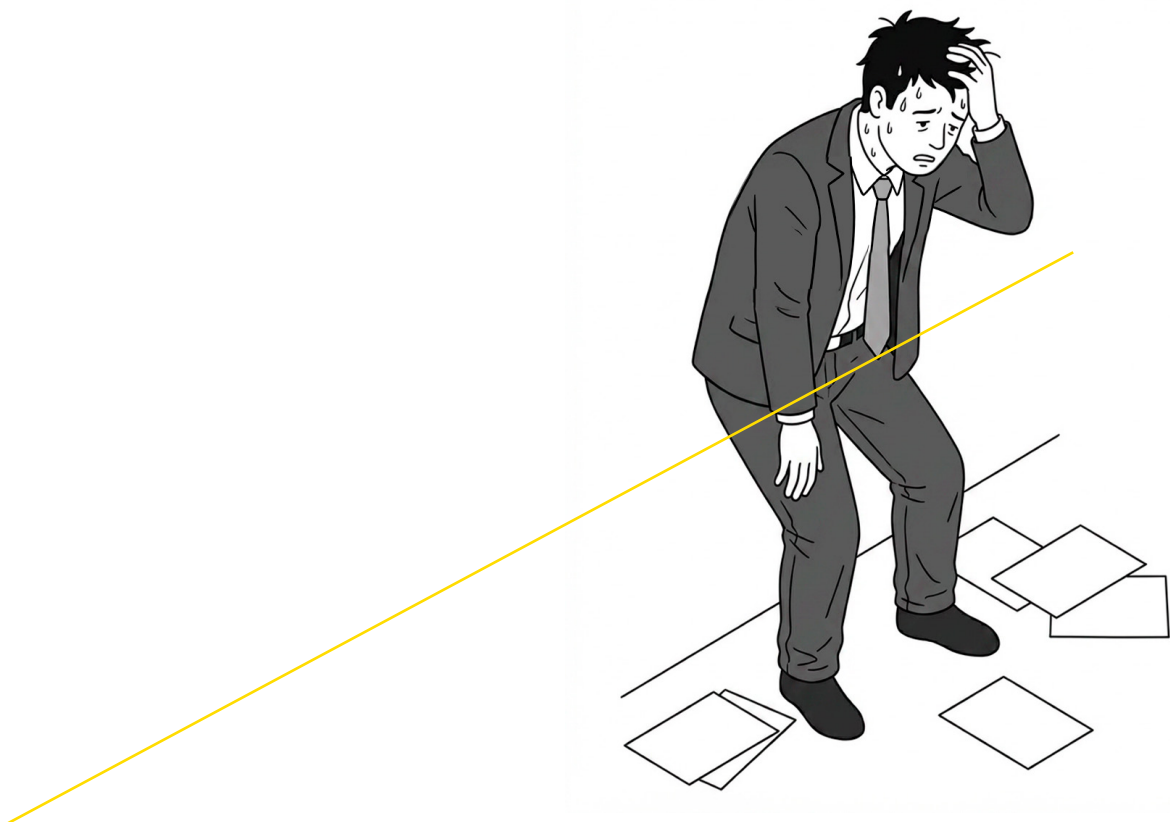
- potrafią wykazać, że spełniają wymagania dostępności,
- mają procedurę przyjmowania skarg,
- wiedzą, kto w organizacji odpowiada za ich rozpatrywanie,
- potrafią szybko uruchomić działania naprawcze.

W przeciwnym razie nawet pojedyncze zgłoszenie może ujawnić brak gotowości organizacyjnej.

Skarga dostępnościowa działa więc jak test dojrzałości przedsiębiorcy. Sprawdza nie tylko samą usługę, lecz też sposób zarządzania ryzykiem, współpracę między obsługą klienta, działem prawnym, zespołem technologicznym i osobami odpowiedzialnymi za zgodność. Jeżeli tych mechanizmów nie ma, przedsiębiorca naraża się nie tylko na niezadowolenie klienta, lecz także na wejście w formalny obieg nadzorczy. Kary pieniężne są realnym elementem systemu.

Nie można też pomijać sankcji finansowych. Polski Akt o Dostępności przewiduje kary pieniężne między innymi dla tych podmiotów, które nie zapewniają spełnienia wymagań dostępności, nie wykonują obowiązków informacyjnych wobec organu albo nie przedstawiają wymaganych dowodów. Wysokość kary jest powiązana z zakresem naruszenia, jego wagą, skalą oddziaływania na konsumentów oraz obrotem przedsiębiorcy. Oznacza to, że ustawodawca traktuje brak dostępności nie jako drobne uchybienie formalne, lecz jako naruszenie, które może mieć wymiar rynkowy i społeczny.

Dla przedsiębiorcy jest to sygnał bardzo wyraźny. Ryzyko związane z dostępnością nie kończy się na koszcie wdrożenia poprawek technicznych. Może ono obejmować również koszty organizacyjne, reputacyjne i finansowe. Im większa skala usługi i im większa liczba osób dotkniętych barierą, tym poważniejsze staje się to ryzyko.



Co z tego wynika dla rynku

Najważniejszy wniosek jest prosty: PAD trzeba czytać nie tylko jako ustawę o dostępności, ale także jako ustawę o odpowiedzialności przedsiębiorcy za zgodność oferowanych produktów i usług z wymaganiami rynku. Skarga to pierwszy sygnał ostrzegawczy. Dobrze potraktowana, może szybko doprowadzić do rozwiązania problemu i zmniejszyć ryzyko dalszych komplikacji. Zignorowana albo niewłaściwie rozpoznana, może uruchomić kolejne działania, na które przedsiębiorca ma już mniejszy wpływ.

Dlatego dojrzałe podejście powinno obejmować nie tylko prace projektowe nad samą dostępnością, lecz też przygotowanie wewnętrznej procedury postępowania ze skargami, określenie odpowiedzialności poszczególnych zespołów, sposób dokumentowania działań i gotowość do wykazania zgodności w razie kontroli. W praktyce właśnie tu rozstrzyga się, czy skarga pozostanie impulsem do poprawy, czy stanie się początkiem sprawy nadzorczej.



Puenta

Najprościej mówiąc, skarga w PAD przypomina reklamację tylko na samym początku. Z czasem może stać się impulsem do uruchomienia działań takich jak kontrola, środki naprawcze, decyzje zakazowe, obowiązek poinformowania klientów czy nawet kara finansowa. Dlatego przedsiębiorcy powinni zmienić sposób myślenia o dostępności – to już nie dodatek do usługi, ale obowiązek, który może być realnie egzekwowany.

Właśnie z tego powodu warto potraktować PAD poważnie jeszcze zanim pojawi się pierwsza skarga. Gdy klient korzysta z ustawowych narzędzi, nie chodzi już o to, czy firma uważa dostępność za ważną, ale o to, czy potrafi udowodnić, że działa zgodnie z prawem.

Podstawa prawna

Ustawa z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze, w szczególności przepisy dotyczące skargi konsumenta, zawiadomienia o niespełnianiu wymagań dostępności, działań organów nadzoru rynku oraz kar pieniężnych.

Przygotowała: Monika Cieniewska



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