



Fundusze Europejskie  
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita  
Polska

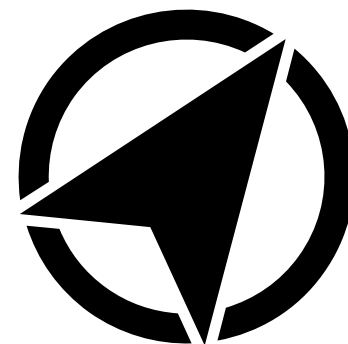
Dofinansowane przez  
Unię Europejską



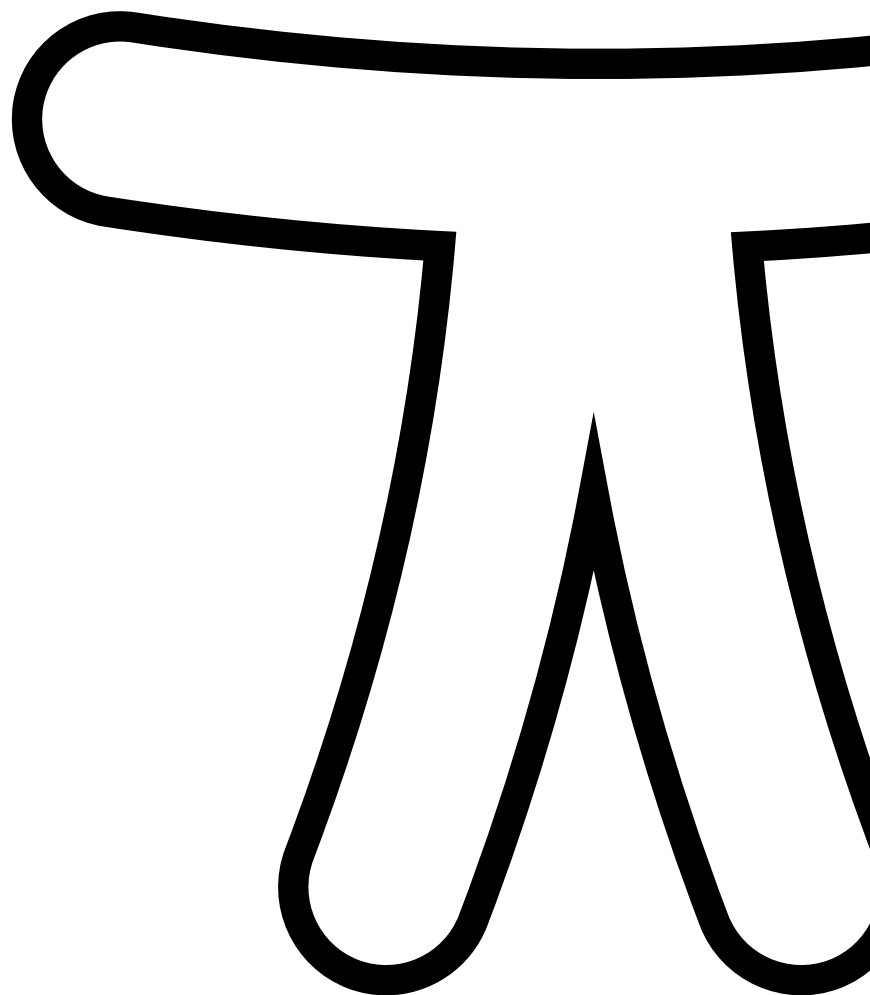
Budowa i rozwój systemu nadzoru rynku w zakresie dostępności produktów i usług

# Kompas Dostępności

1 (styczeń)



UKE  PFRON



# Polski Akt o Dostępności – kiedy rynek musi być dostępny dla wszystkich

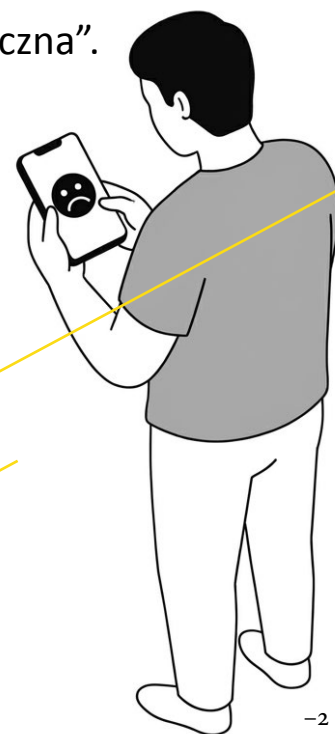
Wyobraź sobie dwie sytuacje, które w Polsce nadal są zaskakująco częste. W pierwszej, próbujesz kupić bilet w aplikacji. Ekran nagle „gubi” fokus (to sytuacja, gdy użytkownik traci orientację, który element strony lub aplikacji jest aktualnie aktywny). Przyciski nie działają z klawiaturą, ani z czytnikiem ekranu, a najważniejsze komunikaty są ukryte w grafice.

W drugiej, stoisz przy urządzeniu samoobsługowym – bankomacie, biletomacie albo terminalu informacyjnym, który teoretycznie ma „ułatwiać życie”, ale w praktyce wyklucza: brak trybu audio, brak logicznej nawigacji, brak czytelnych komunikatów.

W takich momentach nie ma znaczenia, czy bariera jest „cyfrowa” czy „fizyczna”. Liczy się jedno: czy możesz załatwić sprawę tak, jak każdy inny klient?

Właśnie w tym miejscu zaczyna działać Polski Akt o Dostępności – ustawa z 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze, która od 28 czerwca 2025 r. obowiązuje na rynku.

**To nie jest kolejna deklaracja dobrej woli.  
To zmiana reguł gry.**



# Nowa jakość: dostępność wychodzi poza urzędy

Przez lata w Polsce dostępność kojarzyła się głównie z administracją publiczną: urzędami, szkołami, stronami instytucji państwowych.

Polski Akt o Dostępności robi krok znacznie dalej – przenosi dostępność do świata biznesu i codziennych usług, tam gdzie:

- kupujemy bilety,
- płacimy,
- korzystamy z bankowości,
- oglądamy treści wideo,
- czytamy e-booki,
- załatwiamy sprawy online.

**Dostępność przestaje być „tematem społecznym”.  
Staje się parametrem jakości rynku.**



# O czym jest ta ustawa?

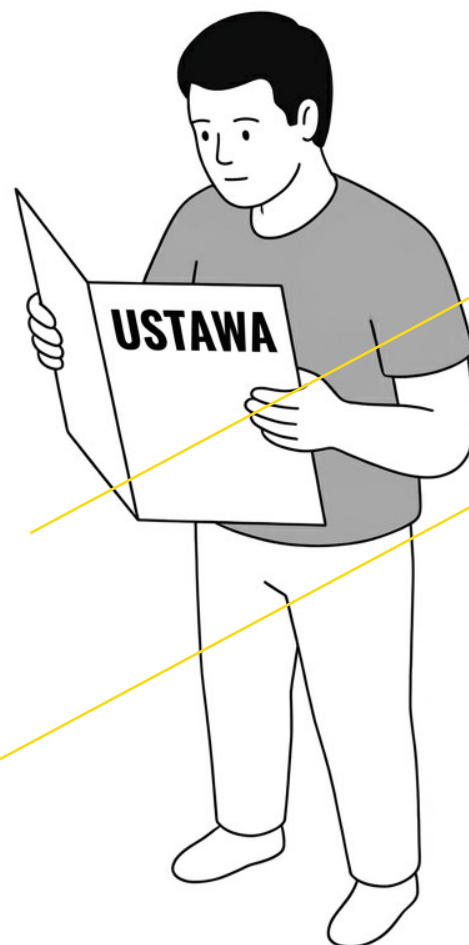
Najprościej, ustawa określa:

1. jakie są wymagania dostępności,
2. czego dotyczą,
3. kogo obowiązują,
4. jak działa system reagowania, gdy dostępności nie ma.

I mówi to wprost:

- dostępność produktów to obowiązek producentów, upoważnionych przedstawicieli, importerów i dystrybutorów,
- dostępność usług to obowiązek usługodawców.

**To już nie jest „dobra praktyka”.**  
**To wymóg rynkowy.**



# Jakie produkty muszą być dostępne?

Ustawa nie operuje hasłami. Wskazuje konkretne grupy produktów, które – jeśli są wprowadzane na rynek – muszą spełniać wymagania dostępności. Są to m.in.:

- konsumenckie systemy sprzętu komputerowego ogólnego przeznaczenia oraz ich systemy operacyjne,
- terminale płatnicze dostępne w fizycznych punktach sprzedaży,
- terminale samoobsługowe, w tym:
  - bankomaty i wpłatomaty,
  - automaty biletowe,
  - urządzenia do odprawy,
  - interaktywne terminale informacyjne (z wyjątkiem tych wbudowanychw pojazdy),
- konsumenckie urządzenia końcowe wykorzystywane do:
  - usług telekomunikacyjnych,
  - dostępu do audiowizualnych usług medialnych,
- czytniki książek elektronicznych.

**To katalog codzienności – nie sprzęt specjalistyczny, lecz rzeczy, z których korzystamy w sklepie, w podróży i w domu.**



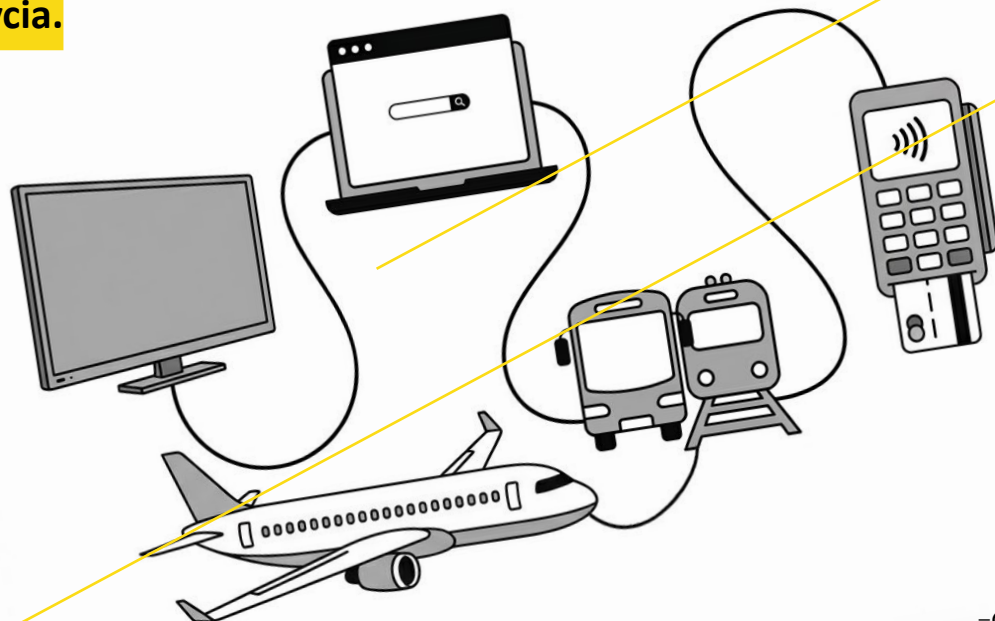
# Jakich usług dotyczy ustawa?

Polski Akt o Dostępności obejmuje usługi na rzecz konsumentów, w tym:

- telekomunikacyjne (z wyjątkiem części transmisji maszyna–maszyna),
- dostęp do audiowizualnych usług medialnych (np. platform wideo),
- towarzyszące transportowi pasażerskiemu (autobusowemu, kolejowemu, lotniczemu i wodnemu), w szczególności:
  - strony internetowe oraz usługi świadczone za pomocą urządzeń mobilnych (w tym aplikacji),
  - bilety elektroniczne i elektroniczne systemy sprzedaży biletów,
  - dostarczanie informacji o podróży (również w czasie rzeczywistym),
  - dostarczanie informacji za pomocą interaktywnych terminali samoobsługowych (z wyjątkiem tych zainstalowanych jako zintegrowane części pojazdów,
- bankowość detaliczną,
- rozpowszechnianie książek elektronicznych (e-booków),
- handel elektroniczny (e-commerce).

**To nie są usługi niszowe.**

**To infrastruktura współczesnego życia.**



# Dlaczego to naprawdę zmienia rynek

## Najważniejsza zmiana jest prosta:

dostępność przestaje być dodatkiem, a staje się warunkiem działania na rynku.

Od teraz dostępność dotyczy:

- procesu zakupu i płatności,
- aplikacji, bez których nie da się podróżować, ani korzystać z rachunku bankowego,
- urządzeń samoobsługowych, które stały się nową „recepcją” usług.

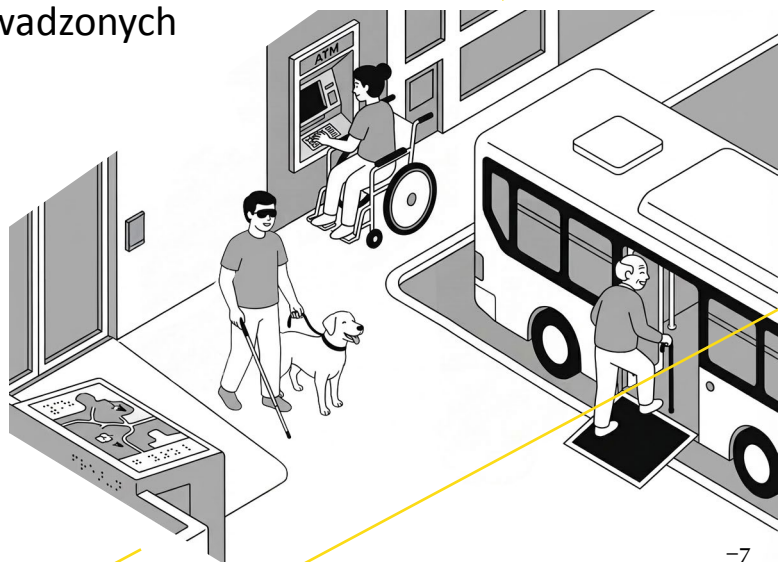
I nie tylko osób z niepełnosprawnościami. Dotyczy nas wszystkich, w tym:

- seniorów,
- osób z czasowymi ograniczeniami,
- ludzi w hałasie, w biegu, z zajętymi rękami.

Ważne są też granice. Ustawa nie jest bezwzględna. Przewiduje m.in.:

- wyłączenie dla mikroprzedsiębiorców w zakresie usług,
- wyłączenia dotyczące niektórych treści stron i aplikacji,
- brak obowiązku dostosowania produktów wprowadzonych do obrotu przed 28 czerwca 2025 r.

**Zakres jest szeroki, ale nie nieograniczony.  
I właśnie dlatego trzeba go dobrze rozumieć.**

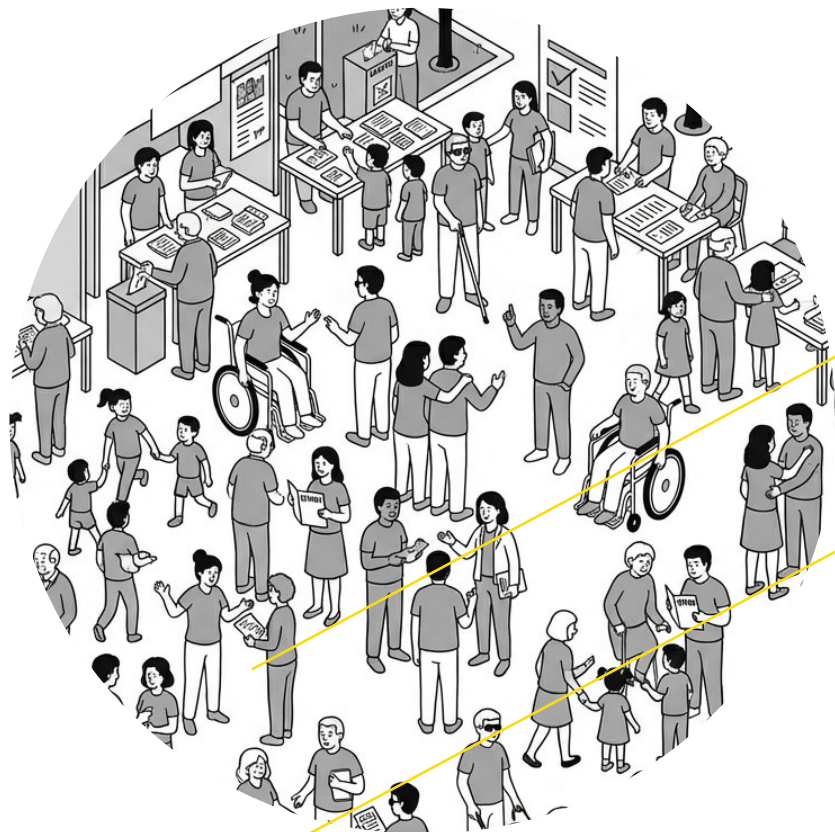


# Dlaczego to moment strategiczny dla organizacji społecznych

Dla NGO i środowisk osób ze szczególnymi potrzebami ta ustawa jest przełomem, bo:

- daje konkretny katalog produktów i usług objętych obowiązkiem,
- przenosi rozmowę z „powinni” na „muszą”,
- czyni doświadczenia użytkowników realnym paliwem zmian na rynku.

**To już nie tylko apel.  
To system.**



# Co dalej?

W kolejnym artykule tej serii pokażemy, jak działa system reagowania:

- kto przyjmuje zgłoszenia,
- jaką rolę odgrywa PFRON,
- co się dzieje, gdy produkt lub usługa nie spełnia wymagań dostępności.

**Bo Polski Akt o Dostępności to nie tylko lista obowiązków.  
To nowe narzędzie, które pomaga lepiej kontrolować,  
czy rynek jest naprawdę dostępny dla wszystkich.**





**Infolinia PFRON dotycząca dostępności: tel. + 48 22 581 84 10 wew. 4**  
**e-mail: [dostepnosc@pfron.org.pl](mailto:dostepnosc@pfron.org.pl)**  
**[dostepnosc.pfron.org.pl](http://dostepnosc.pfron.org.pl)**