

INFORMACJE O WYMAGANIACH DOSTĘPNOŚCI USŁUG ORAZ OBOWIĄZKACH PODMIOTÓW GOSPODARCZYCH OKREŚLONYCH W USTAWIE, ORAZ O MOŻLIWOŚCI STOSOWANIA PRZEPISÓW ART. 21

Podstawa prawna: USTAWA z dnia 26.04.2024 r. O ZAPEWNIANIU SPEŁNIANIA
WYMAGAŃ DOSTĘPNOŚCI NIEKTÓRYCH PRODUKTÓW I USŁUG PRZEZ PODMIOTY
GOSPODARCZE

Dotyczy: USŁUG towarzyszących usługom autobusowego i autokarowego transportu
pasażerskiego, usługom wodnego transportu pasażerskiego w zakresie:

- a) stron internetowych,
- b) usług oferowanych lub świadczonych za pomocą urządzeń mobilnych, w tym aplikacji mobilnych,
- c) biletów elektronicznych i usług elektronicznych systemów sprzedaży biletów,
- d) dostarczania informacji związanych z tymi usługami, w tym informacji o podróży w czasie rzeczywistym, przy czym w odniesieniu do dostarczania tych informacji za pośrednictwem ekranów informacyjnych obowiązek ten dotyczy wyłącznie interaktywnych ekranów znajdujących się na terytorium Unii Europejskiej,
- e) dostarczania informacji za pomocą przeznaczonych do tego interaktywnych terminali samoobsługowych znajdujących się na terytorium Unii Europejskiej

Usługi autobusowego i autokarowego transportu pasażerskiego to usługi, o których mowa w art. 2 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. dotyczącego praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniającego rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 (Dz.Urz. UE L 55 z 28.02.2011, str. 1);

Art. 4 ustawy Przepisów ustawy nie stosuje się do:

- usług oferowanych lub świadczonych przez mikroprzedsiębiorców;
- usług komunikacji miejskiej oraz do gminnych, metropolitalnych, powiatowych, powiatowo-gminnych i wojewódzkich przewozów pasażerskich w rozumieniu odpowiednio art. 4 ust. 1 pkt 3, 5a, 10, 10a i 25 ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (Dz.U. z 2023 r. poz. 2778), z wyjątkiem art. 3 ust. 2 pkt 3 lit. e, czyli usług dostarczania informacji za pomocą przeznaczonych do tego interaktywnych terminali samoobsługowych znajdujących się na terytorium Unii Europejskiej (z wyjątkiem terminali instalowanych, jako zintegrowane części pojazdów samochodowych).

Zapewnianie spełniania wymagań dostępności w zakresie usług jest obowiązkiem **USŁUGODAWCY** (osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, które świadczą usługę lub oferują świadczenie usługi konsumentowi na terytorium Unii Europejskiej);

Wymagania w zakresie dostępności usług określa art. 12 ustawy.

1. Do oferowania lub świadczenia usług wykorzystuje się produkty spełniające wymagania dostępności określone w art. 7-11 ustawy.
2. W ramach oferowania i świadczenia usług zapewnia się:

- 1) udzielanie informacji w postaci papierowej lub elektronicznej o oferowanych i świadczonych usługach oraz, w przypadku produktów wykorzystywanych w ramach oferowania lub świadczenia usług - udzielanie informacji o związku tych produktów z usługą, funkcjach i właściwościach zapewniających spełnianie wymagań dostępności oraz ich interoperacyjności z narzędziami wspomagającymi, a także informacji niezbędnych do korzystania z usługi:
 - a) za pomocą więcej niż jednego kanału sensorycznego,
 - b) w sposób zapewniający ich zrozumiałość,
 - c) w formatach tekstowych umożliwiającym wykorzystanie ich w alternatywnej i wspomagającej komunikacji, które mogą być przedstawiane za pomocą więcej niż jednego kanału sensorycznego,
 - d) za pomocą czcionki o odpowiednim rozmiarze i kroju, z uwzględnieniem przewidywalnych warunków użytkowania oraz z zastosowaniem wystarczającego kontrastu i odstępów między literami, wierszami i akapitami,
 - e) z alternatywną prezentacją treści nietekstowych;
- 2) udzielanie informacji, o których mowa w pkt 1, w postaci elektronicznej w sposób zapewniający postrzegalność, funkcjonalność, zrozumiałość i kompatybilność tych informacji;
- 3) jednolitość stron internetowych i aplikacji mobilnych przez zapewnienie ich postrzegalności, funkcjonalności, zrozumiałości i kompatybilności.

Kanały sensoryczne są ściśle związane ze zmysłami człowieka takimi jak wzrok, słuch, dotyk, smak i zapach. Każdy człowiek komunikuje się z otoczeniem za pomocą właściwie i indywidualnie dla niego rozwiniętych kanałów sensorycznych. W grupie osób ze szczególnymi potrzebami są osoby z dysfunkcją wzroku czy słuchu i każdy z nich będzie korzystał z innych kanałów sensorycznych nie tylko w życiu codziennym, ale także przy zawieraniu umów. W grupie osób ze szczególnymi potrzebami są także osoby starsze, które mogą w komunikacji potrzebować różnych kanałów sensorycznych. Informacje o usłudze spełnią wymogi dostępności, jeśli będą odbierane za pomocą różnych zmysłów.

Zrozumiałość informacji o usłudze oznacza, że konsument jest w stanie zapoznać się z jej treścią, co umożliwi mu korzystanie z usługi (także z produktu), zgodnie z przeznaczeniem. Zrozumiałość oznacza także brak wątpliwości co do treści zawartych w informacji o usłudze. Informacje, o których mowa mogą być zawarte w formatach tekstowych, umożliwiającym wykorzystanie ich w alternatywnej i wspomagającej komunikacji. Mogą być one przedstawiane za pomocą więcej niż jednego kanału sensorycznego. Forma tekstowa oznacza formę pisemną.

Komunikacja alternatywna. Wspomaganie komunikacji następuje wówczas, gdy w przyjętej formie komunikacja nie powiodła się. Komunikacja wspomagająca polega na dodaniu czegoś do komunikacji pierwotnej, np. gestów, obrazków, zdjęć, wykresów, animacji itp. Alternatywna forma komunikacji to także zastępcza forma porozumiewania się. Pod pojęciem tekstu alternatywnego kryje się szeroki wybór różnych technik. Komunikacja alternatywna odnosi się także do prezentacji treści nietekstowych. Oznacza to, że dzięki użyciu komunikacji alternatywnej wszelkie elementy nietekstowe, umieszczone na stronie internetowej, m.in. zdjęcia, obrazki ozdobne, wykresy, będą mogły być przetworzone przez oprogramowanie użytkownika i w ten sposób będą dostarczać komplet informacji, jakie ze sobą niosą

W ramach oferowanych i świadczonych usług zapewnia się udzielanie informacji za pomocą czcionki o odpowiednim rozmiarze i kroju, z uwzględnieniem przewidywalnych warunków użytkowania oraz z zastosowaniem wystarczającego kontrastu i odstępów między literami, wierszami i akapitami. Czcionka o odpowiednim rozmiarze i kroju, z zachowaniem innych niż

standardowe odstępów (wierszy lub akapitów) jest pomocna przy przekazywaniu treści osobom niedowidzącym lub z chorobą wzroku. Kolor nie jest jedynym sposobem wykorzystywanym do wizualnego przekazywania informacji. Wizualna prezentacja tekstu posiada także współczynnik kontrastu.

Wymagania w zakresie dostępności objętych nadzorem WITD:

- możliwość zwiększenia kontrastu i wielkości obrazu,
- wykorzystanie innego sposobu przekazywania informacji czy działania niż za pomocą koloru,
- rozróżnialne za pomocą dotyku i łatwe w obsłudze przyciski np. wypukłe, różnej wielkości,
- stabilny obraz bez efektów migających.

Wytyczne WCAG (Web Content Accessibility Guidelines)

WCAG składa się z 3 poziomów zgodności (tzw. mierzalnych kryteriów sukcesu): "A" to poziom podstawowy, "AA" to zalecany poziom zgodności i standard globalny, "AAA" to poziom zgodności, który przeznaczony jest dla dedykowanego oprogramowania

WCAG to zestaw wytycznych, stanowiących podstawę zapewnienia dostępności treści w Internecie dla osób z różnymi rodzajami potrzeb. Kryteria te obejmują zalecenia, dotyczące projektowania stron internetowych i aplikacji w sposób umożliwiający ich korzystanie osobom z dysfunkcjami, takimi jak ograniczenia wzroku, słuchu, ruchu, czy poznawcze

Oznacza to, że w ramach oferowanych i świadczonych usług zapewnia się udzielanie informacji, o których mowa wyżej, w postaci elektronicznej w sposób, który zapewnia:

- 1) postrzegalność - oznacza, że informacje i elementy interfejsu użytkownika muszą być przedstawiane użytkownikom w sposób, który potrafią oni odebrać;
- 2) funkcjonalność - oznacza, że elementy interfejsu użytkownika i nawigacja muszą być funkcjonalne;
- 3) zrozumiałość - oznacza, że informacje i obsługa interfejsu użytkownika muszą być zrozumiałe;
- 4) integralność (tłumaczona także jako kompatybilność) - oznacza, że treści muszą być wystarczająco integralne, aby mogły być skutecznie interpretowane przez różnego rodzaju aplikacje, w tym technologie wspomagające.

Cztery zasady dostępności wynikają z dyrektywy 2016/2102i stanowią swego rodzaju normą społeczną, która spełnia niezmiennie ważną rolę na gruncie dyrektywy 2019/882 i w konsekwencji na gruncie przedmiotowej ustawy.

Dostępna usługa to taka:

- której informacje są dostępne
- która spełnia wskazane wymogi dostępności.

Informacje o oferowanych usługach oraz produktach z nimi związanych spełniają wymogi dostępności, jeśli są udzielane:

- w postaci papierowej lub elektronicznej

- z wykorzystaniem więcej niż jednego kanału sensorycznego, tak aby mogły zostać odebrane za pomocą zmysłu wzroku, czy słuchu)
- w sposób jasny i zrozumiały
- w formatach tekstowych wspierających alternatywną komunikację
- z zastosowaniem odpowiednich rozmiarów i kroju czcionki, kontrastu oraz odstępów między literami i wierszami
- z wykorzystaniem alternatywnych form prezentacji treści nietekstowych.

Usługa, w tym interfejs użytkownika, spełnia wymagania dostępności, jeżeli:

- umożliwia komunikowanie się – zapewnia dostępność przez różne kanały sensoryczne i alternatywy dla elementów wizualnych, dźwiękowych, mowy i dotykowych
- wykorzystuje mowę, ale oferuje alternatywy dla mowy i wprowadzania danych głosowych
- wykorzystuje elementy wizualne, przy czym umożliwia poprawę widoczności, powiększanie obrazu, zwiększanie jasności i kontrastu oraz współpracę z narzędziami wspomagającymi
- wykorzystuje kolor, ale zapewnia alternatywy dla przekazywania informacji za pomocą kolorów
- wykorzystuje sygnały dźwiękowe, ale oferuje alternatywy dla przekazywania informacji za pomocą dźwięków
- wykorzystuje elementy dźwiękowe, przy czym umożliwia kontrolę głośności i szybkości odtwarzania, redukcję zakłóceń i zapewnia wyrazistość dźwięku
- wymaga ręcznej obsługi, ale zapewnia sterowanie sekwencyjne, alternatywy dla motoryki małej oraz rozróżnienie przełączników dotykiem.

Wymagania dostępu do usług transportu pasażerskiego określa art. 15 ustawy

1. Poza spełnianiem wymagań dostępności, o których mowa w art. 12, w ramach usług towarzyszących usługom autobusowego i autokarowego transportu pasażerskiego, usługom wodnego transportu pasażerskiego oraz usługom lotniczego i kolejowego transportu pasażerskiego informuje się o:

1) **zapewnieniu warunków** niezbędnych do korzystania przez osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym o bieżącym stanie, w odniesieniu do:

a) **pojazdów samochodowych**, statków powietrznych, statków wodnych i taboru kolejowego,

b) **pomieszczeń oraz budynków** użyteczności publicznej wykorzystywanych do oferowania lub świadczenia usług oraz otaczającej je infrastruktury;

2) **pomocy** świadczonej osobom ze szczególnymi potrzebami i **bieżącym stanie dostępu do niej**;

3) **elektronicznych systemach sprzedaży biletów**;

4) **podróży w czasie rzeczywistym**.

2. Informacja, o której mowa w ust. 1 pkt 1 lit. b, zawiera w szczególności informacje na temat spełniania wymagań określonych w:

1) art. 6 pkt 1 oraz pkt 3 lit. a i b ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami;

2) art. 5 ust. 1 pkt 1 lit. d oraz pkt 4 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. - Prawo budowlane (Dz.U. z 2024 r. poz. 725).

Ustawodawca nie precyzuje, o jakie warunki konkretnie chodzi. Osoba ze szczególnymi potrzebami powinna być poinformowana o spełnieniu (lub też nie) warunków, które z uwagi na jej potrzeby są istotne dla podjęcia przez nią choćby decyzji o wyborze danego środka komunikacji. Minimalne wymagania służące zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami obejmują wymagania w zakresie dostępności architektonicznej oraz w zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej.

Obiekt budowlany należy projektować i budować w sposób określony w przepisach, w tym techniczno-budowlanych, oraz zgodnie z zasadami wiedzy technicznej, zapewniając: spełnienie podstawowych wymagań dotyczących obiektów budowlanych określonych w zał. I do rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 305/2011 z 9.3.2011 r. ustanawiającego zharmonizowane warunki wprowadzania do obrotu wyrobów budowlanych i uchylającego dyrektywę Rady 89/106/EWG (Dz.Urz. UE L Nr 88, s. 5 ze zm.), dotyczących m.in. bezpieczeństwa użytkowania i dostępności obiektów.

Poziom informacji może dotyczyć przykładowo opóźnień związanych z wydłużonym oczekiwaniem na konkretny pojazd związany przykładowo z jego stanem technicznym. Tam gdzie pojawia się informacja głosowa (dźwiękowa) powinna się pojawić również informacja wizualna.

Osoba ze szczególnymi potrzebami powinna być informowana, jaką pomoc może uzyskać (gdzie, w jaki sposób) w ramach oferowanej usługi. W tym obszarze może przykładowo chodzić o otrzymanie wózka inwalidzkiego, pętli indukcyjnej czy możliwości otrzymania informacji PJM w czasie rzeczywistym oraz informacja strefach ciszy.

Istnieje również obowiązek informowania osób ze szczególnymi potrzebami o elektronicznych systemach sprzedaży biletów, za pośrednictwem aplikacji czy stron internetowych w trybie online. W tym przypadku mogą być wykorzystywane różne formy płatności. Osoba ze szczególnymi potrzebami powinna otrzymać wyczerpującą informację, aby nie wystąpiły żadne wątpliwości w przypadku skorzystania z takiej formy zakupu. Realizując usługę transportu usługodawca zapewnia osobie ze szczególnymi potrzebami informacje o podróży w czasie rzeczywistym. Dotyczą one rozkładów jazdy, zakłóceń ruchu, połączeń i dalszej podróży, także przy wykorzystaniu innych środków transportu.

Ustawodawca w art. 5 pkt 8 ustawy określił informację o podróży w czasie rzeczywistym, jako informację dotyczącą:

- a) rozkładów jazdy, lotów lub rejsów,
- b) dalszych połączeń tym samym środkiem transportu,
- c) podstawowych możliwości przesiadek na inne środki transportu,
- d) odwołania danej podróży,
- e) opóźnień w rozpoczęciu podróży,
- f) zakłóceń ruchu

- udzielaną przed podróżą lub w czasie podróży za pośrednictwem systemów dynamicznej informacji pasażerskiej, przekazujących informacje podróżnym przez strony internetowe, aplikacje mobilne, interaktywne ekrany informacyjne lub interaktywne terminale samoobsługowe, przy czym informacje, o których mowa w lit. d-f, są udzielane niezwłocznie po ich otrzymaniu; podróży w czasie rzeczywistym obejmują także informowanie o opóźnieniach i zmianach.

Ocena obowiązku spełniania wymagań dostępności przez podmiot gospodarczy – art. 21 ustawy

1. Wymagania dostępności mają zastosowanie wyłącznie w zakresie, w jakim zapewnienie zgodności z nimi:

1) nie wymaga wprowadzenia zasadniczej zmiany podstawowych właściwości produktu albo usługi;

2) nie stanowi dla podmiotu gospodarczego nieproporcjonalnego obciążenia.

2. Podmiot gospodarczy dokonuje oceny, czy zapewnienie zgodności z określonym wymaganiem dostępności:

1) wymaga wprowadzenia zasadniczej zmiany podstawowych właściwości produktu albo usługi;

2) stanowi dla niego nieproporcjonalne obciążenie.

3. Dokonując oceny, o której mowa w ust. 2 pkt 2, podmiot gospodarczy stosuje następujące kryteria:

1) stosunek kosztów netto związanych ze spełnianiem określonego wymagania dostępności do ogólnych kosztów operacyjnych i kapitałowych produkcji, dystrybucji lub importu produktu albo oferowania lub świadczenia usługi ponoszonych przez podmiot gospodarczy;

2) szacowane koszty i korzyści dla podmiotu gospodarczego, w tym w odniesieniu do procesów wytwórczych i inwestycji, w stosunku do szacowanej korzyści dla osób ze szczególnymi potrzebami, z uwzględnieniem liczby przypadków i częstotliwości korzystania z produktu albo usługi;

3) stosunek kosztów netto związanych ze spełnianiem wymagań dostępności do przychodów netto podmiotu gospodarczego ze sprzedaży produktu albo oferowania lub świadczenia usługi.

4. Przy obliczaniu kosztów netto, o których mowa w ust. 3 pkt 1 i 3, uwzględnia się:

1) jednorazowe koszty organizacyjne ponoszone w związku:

a) z zatrudnieniem dodatkowego personelu dysponującego wiedzą fachową w zakresie dostępności produktów albo usług,

b) ze szkoleniem personelu i nabywaniem kompetencji w zakresie dostępności produktów albo usług,

c) z opracowaniem nowych procesów w celu uwzględnienia dostępności w rozwoju produktu albo usługi,

d) z opracowaniem wytycznych dotyczących dostępności produktów albo usług,

e) z zapoznaniem się z przepisami w zakresie dostępności produktów albo usług;

2) bieżące koszty produkcji i rozwoju ponoszone w związku z:

a) projektowaniem funkcji lub właściwości zapewniających spełnianie wymagań dostępności przez produkt albo usługę,

b) realizacją procesów wytwórczych,

c) testowaniem produktu albo usługi w zakresie dostępności,

d) opracowaniem dokumentacji dotyczącej czynności, o których mowa w lit. a-c.

5. Podmiot gospodarczy sporządza dokumentację przebiegu oceny, o której mowa w ust. 2, i dokonanych w jej ramach ustaleń.

6. Podmiot gospodarczy przechowuje dokumentację przebiegu oceny, o której mowa w ust. 2, i dokonanych w jej ramach ustaleń, przez okres 5 lat od dnia:

1) ostatniego udostępnienia na rynku produktu;

2) zakończenia oferowania lub świadczenia usługi.

7. Na żądanie Prezesa Zarządu PFRON lub właściwego organu nadzoru rynku, o którym mowa w art. 38 ust. 3, podmiot gospodarczy przekazuje uwierzytelnioną kopię dokumentacji przebiegu oceny, o której mowa w ust. 2, i dokonanych w jej ramach ustaleń.

8. W przypadku gdy w wyniku dokonania oceny, o której mowa w ust. 2, podmiot gospodarczy nie jest obowiązany do spełniania wymagań dostępności, informuje o tym niezwłocznie na piśmie właściwy organ nadzoru rynku, o którym mowa w art. 38 ust. 3.

9. Przepisów ust. 5-8 nie stosuje się do mikroprzedsiębiorców dokonujących obrotu produktami. W przypadku gdy w wyniku dokonania oceny, o której mowa w ust. 2, mikroprzedsiębiorca dokonujący obrotu produktami nie jest obowiązany do spełniania wymagań dostępności, na żądanie Prezesa Zarządu PFRON lub właściwego organu nadzoru rynku, o którym mowa w art. 38 ust. 3, przedstawia dokumenty lub wskazuje okoliczności mające znaczenie dla dokonania tej oceny.

10. W przypadku gdy w wyniku dokonania oceny, o której mowa w ust. 2 pkt 2, usługodawca nie jest obowiązany do spełniania wymagania dostępności, dokonuje tej oceny w odniesieniu do usługi:

1) nie rzadziej niż co 5 lat;

2) każdorazowo:

a) gdy zakres usługi lub sposób jej oferowania lub świadczenia uległ zmianie,

b) na żądanie Prezesa Zarządu PFRON lub właściwego organu nadzoru rynku, o którym mowa w art. 38 ust. 3.

11. W przypadku gdy podmiot gospodarczy, który w celu zapewnienia spełniania wymagania dostępności produktu albo usługi otrzymał finansowanie z publicznych lub prywatnych źródeł innych niż zasoby własne, przepisu ust. 1 pkt 2 nie stosuje się do tego wymagania dostępności.

Ustawodawca powyższym przepisem łagodzi obowiązki, aby nieproporcjonalnie nie obciążały one przedsiębiorców. W związku z tym uregulowano wyjątki od obowiązku stosowania wymogów dostępności produktów i usług oraz wskazano okoliczności, w przypadku zaistnienia których, podmioty gospodarcze nie są zobowiązane do spełnienia wymogów dostępności i związanych z nimi obowiązków.

Usługodawca ma obowiązek:

- dokonania oceny zgodności usługi z wymaganiami dostępności,
- podać do publicznej wiadomości:
 - informacje o oferowanej i świadczonej usłudze,
 - informacje niezbędne do korzystania z usługi,
 - informacje o tym, w jaki sposób usługa spełnia wymogi dostępności.
- udzielania informacji na temat procesu oferowania i świadczenia usługi, która może być odebrana różnymi zmysłami.
- informowania właściwego organu nadzoru rynku o niespełnianiu przez usługę wymagań dostępności oraz podjętych działań naprawczych,
- udzielania informacji koniecznych do wykazania zgodności usługi z wymogami dostępności,
- podejmowania działań naprawczych, jeśli usługa nie spełnia wymagań dostępności,
- współpracować z Prezesem Zarządu PFRON i innymi organami nadzoru w zakresie działań naprawczych.

Do opracowania wykorzystano materiały:

1. Ustawa z dnia 26.04.2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (Dz.U. z 2024 r. poz. 731);
2. Ustawa o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze. Komentarz 2025, wyd. 1 red. dr hab. Ewelina Cała-Wacinkiewicz, dr hab. Wojciech Sz. Staszewski;
3. <https://www.biznes.gov.pl/pl/portal/005142> „Kto ma obowiązek zapewniać dostępność produktów i usług - Europejski akt o dostępności”.