Vol.41

DOSTĘPNOŚĆ CYFROWA W E-COMMERCE – ZMIANY, KTÓRE NADCHODZĄ!

Compliance Insights

KONIECZNY WIERZBICKI

KANCELARIA RADCÓW PRAWNYCH

1 CO ZMIENIA SIĘ OD 28 CZERWCA 2025?

Już 28 czerwca 2025 roku branżę e-commerce czekają istotne zmiany. Tego dnia wejdą w życie przepisy ustawy o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

Ustawa wdraża do polskiego prawa unijną dyrektywę, zwaną Europejskim Aktem o Dostępności (EAA). Dyrektywa ma na celu wyrównanie szans osób z niepełnosprawnościami w dostępie do usług i produktów, w szczególności w branży e-commerce.

2 KOGO DOTYCZĄ ZMIANY?

Obowiązki związane z dostępnością dotyczą producentów, upoważnionych przedstawicieli, importerów, dystrybutorów oraz usługodawców. Swoich produktów i usług do nowych wymogów dostępności nie muszą dostosowywać jedynie mikroprzedsiębiorcy – ich przepisy ustawy nie obowiązują.

Wśród przedsiębiorców objętych zakresem ustawy znajdują się również podmioty działające w branży e-commerce.

Oznacza to, że sklepy internetowe oraz inne platformy sprzedażowe prowadzone online będą zobowiązane do dostosowania oferowanych przez siebie usług cyfrowych – w tym stron internetowych i aplikacji mobilnych – do standardów dostępności przewidzianych w nowych przepisach.

3 JAKIE NOWE OBOWIĄZKI CZEKAJĄ PRZEDSIĘBIORCÓW?

Przedsiębiorcy zajmujący się handlem elektronicznym będą zobowiązani do zapewnienia, że ich strony internetowe, aplikacje mobilne oraz inne narzędzia cyfrowe są łatwo dostępne również dla osób z niepełnosprawnościami.

Nowe przepisy mają zagwarantować, że osoby z ograniczeniami zdrowotnymi będą mogły bez przeszkód korzystać ze wszystkich funkcji sklepu – od przeglądania oferty, przez czytanie opisów produktów, aż po finalizację zakupu.

4 WYTYCZNE WCAG W SKRÓCIE

Sama ustawa nie zawiera szczegółowych wytycznych dotyczących zapewnienia dostępności. Przedsiębiorcy będą musieli samodzielnie dostosować swoje rozwiązania do ogólnych wymagań. Pomocne w tym zakresie mogą być załączniki do EAA oraz międzynarodowe standardy WCAG.

WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) to zbiór wytycznych dotyczących dostępności treści internetowych. Wytyczne WCAG wyjaśniają, jak tworzyć strony internetowe i aplikacje, aby udostępnić je osobom z niepełnosprawnościami.

5 DOSTĘPNOŚĆ CYFROWA W CZTERECH KROKACH

Choć termin „dostępność cyfrowa” może brzmieć ogólnie, w rzeczywistości opiera się na czterech filarach, które wyznaczają kierunek dla projektowania łatwo dostępnych rozwiązań cyfrowych.

1) Postrzegalność
Informacje powinny być dostępne nie tylko wzrokowo, ale również za pośrednictwem innych zmysłów – np. poprzez teksty alternatywne do grafik i materiałów wideo i transkrypcje tekstowe.

2) Funkcjonalność
Strona internetowa lub aplikacja musi umożliwiać pełne korzystanie z jej funkcji – niezależnie od tego, czy użytkownik obsługuje ją myszką, klawiaturą, czy specjalistycznym sprzętem wspierającym.

5 DOSTĘPNOŚĆ CYFROWA W CZTERECH KROKACH

3) Zrozumiałość
Treści muszą być jasne i łatwe do odczytania, a strona lub dana aplikacja powinna działać w sposób przewidywalny dla użytkowników. Wszelkie zmiany w działaniu serwisu powinny być wprowadzane w sposób stopniowy i transparentny, aby nie wprowadzać użytkowników w błąd.

4) Kompatybilność
Serwisy muszą być kompatybilne z technologiami wspomagającymi, które są wykorzystywane przez osoby z niepełnosprawnościami, takimi jak czytniki ekranu czy programy umożliwiające sterowanie głosem.

6 CO JESZCZE CZEKA PRZEDSIĘBIORCÓW?

Oprócz zapewnienia dostępności samego sklepu, przedsiębiorcy będą musieli spełnić szereg innych obowiązków.

Nowe przepisy wprowadzają m.in.:

- obowiązki informacyjne wobec osób ze szczególnymi potrzebami, organu nadzoru rynku, czy też Prezesa Zarządu PEFRON;
- obowiązki kontrolne oraz naprawcze, w tym przeprowadzanie wewnętrznych ocen zgodności usług z wymaganiami dostępności.

7 CZY JEST SIĘ CZEGO BAĆ?

Nowe przepisy nie będą martwym prawem – powołano system nadzoru rynku, który będzie czuwać nad ich przestrzeganiem. W jego skład wchodzą Prezes Zarządu PFRON, organy celne oraz Minister Cyfryzacji – jako nadzorujący branżę e-commerce.

Instytucje kontrolne będą m.in. sprawdzać, czy przedsiębiorca przeprowadził ocenę zgodności produktu lub usługi z wymaganiami dostępności.

Co więcej, każda osoba będzie mogła monitorować, czy przedsiębiorca przestrzega przepisów o dostępności oraz złożyć zawiadomienie o tym, że produkt lub usługa nie spełnienia wymogów dostępności. Klienci będą mogli również składać skargę bezpośrednio do przedsiębiorcy. Zyskają więc nowe prawa, które przedsiębiorcy zobowiązani będą respektować.

8 CO GROZI ZA BRAK REALIZACJI NOWYCH OBOWIĄZKÓW?

Jeśli okaże się, że produkt lub usługa nie spełniają wymagań dostępności, kontroler wzywa przedsiębiorcę do zapewnienia zgodności produktu lub usługi z wymaganiami albo wycofania produktu z rynku. **Ponadto instytucja kontrolująca może nawet zakazać dalszego udostępniania produktu lub świadczenia usługi na okres nie dłuższy niż 180 dni**.

Brak spełnienia wymogów dostępności może również spowodować nałożenie na firmę kary pieniężnej. **Kara ta może wynieść nawet dziesięciokrotność przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w gospodarce narodowej** (za rok poprzedni), ogłaszanego przez Prezesa GUS w „Monitorze Polskim" (w 2024 r. wynosi ono 8181,72 zł), przy czym nie może przekroczyć 10% rocznego obrotu firmy. Wysokość kar będzie ustalać PFRON lub właściwy organ nadzoru rynku.

9 CZAS DZIAŁAĆ – LEPIEJ WCZEŚNIEJ NIŻ ZA PÓŹNO

Dostępność cyfrowa to nie tylko kwestia przestrzegania przepisów – to realna szansa na poprawę jakości obsługi klientów, poszerzenie zasięgu i budowanie wizerunku firmy otwartej na potrzeby wszystkich użytkowników.

Zamiast odkładać działania na ostatnią chwilę, warto już teraz przeprowadzić audyt swojego sklepu internetowego, wykorzystać ogólnodostępne narzędzia do testowania dostępności i wprowadzić niezbędne zmiany.

Pamiętając jednak, że czasu na ich wdrożenie jest już coraz mniej.

Kontakt

PARTNER

MARIUSZ PURGAŁ

mariusz.purgal@kwkr.pl

ASSOCIATE

AGATA BACA

agata.baca@kwkr.pl

ZESPÓŁ COMPLIANCE KWKR

PAWEŁ ZYSKOWSKI

KATARZYNA KANIK

JUSTYNA STASZKIEWICZ

ANNA BARTOSIAK

BARTOSZ BOGUSŁAWSKI

ALICJA ŁOPACIŃSKA