



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

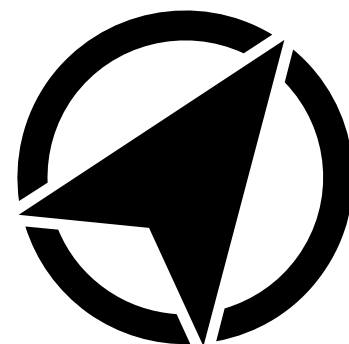
Dofinansowane przez
Unię Europejską



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

Kompas Dostępności

2 (luty)



UKE  PFRON

Moc zmiany. Skarga i zawiadomienie – to Twoje narzędzia w walce o rynek bez barier

Wyobraź sobie, że kupujesz nowy czytnik e-booków lub próbujesz zrobić przelew w aplikacji bankowej i napotykasz barierę – brak opcji powiększenia tekstu lub niedziałający czytnik ekranu. Co możesz zrobić? Ten artykuł wyjaśni Ci jak krok po kroku korzystać z narzędzi jakie daje nam Polski Akt o Dostępności.

Od 28 czerwca 2025 roku dostępność przestała być tylko przejawem dobrej woli firm, stając się obowiązkowym parametrem jakości produktów i usług na polskim rynku. Twoje prawo do swobodnego korzystania z codziennych rozwiązań, od zakupów online po terminale płatnicze, jest chronione przez konkretne przepisy ustawy. Dostępność to nie tylko wymóg prawny, ale przede wszystkim wyraz szacunku do każdego użytkownika. Jeśli napotkasz barierę, która utrudnia Ci życie, nie wahaj się działać.

Twoja reakcja to nie tylko walka o własną wygodę, to impuls, który pomaga firmom stawać się lepszymi.



Skarga do firmy: informacja od Ciebie to impuls do zmiany

Jeśli czujesz, że produkt lub usługa „stawia opór” – np. czytnik ekranu gubi się w Twojej ulubionej aplikacji zakupowej – możesz złożyć skargę bezpośrednio u źródła. To prosta droga, by powiedzieć przedsiębiorcy: „Hej, chcę korzystać z Twoich usług, pomóż mi w tym!”.

Aby Twoja skarga była skuteczna, musi zawierać:

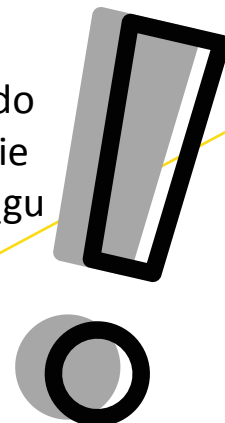
- **Twoje imię i nazwisko oraz dane kontaktowe (adres, e-mail lub numer telefonu).**
- **Dokładne wskazanie produktu lub usługi, która nie jest dostępna (np. konkretny model telefonu).**
- **Opis konkretnego wymagania dostępności, które nie zostało spełnione wraz z żądaniem naprawy. Dodatkowo możesz wskazać preferowany sposób naprawienia błędu.**

Skargę możesz złożyć:

- **pisemnie** (osobiście w siedzibie firmy, listownie lub na adres do doręczeń elektronicznych);
- **ustnie** (telefonicznie lub do protokołu podczas wizyty u podmiotu gospodarczego);
- **elektronicznie** (np. poprzez e-mail), o ile przedsiębiorca wskazał taką drogę kontaktu.

Przedsiębiorca ma 30 dni na odpowiedź. Jeśli sprawa jest skomplikowana, może wydłużyć ten czas do 60 dni, ale musi Cię o tym uprzedzić. Pamiętaj o podobnej do stosowanej w urzędach „**zasadzie milczącej zgody**”: jeśli podmiot gospodarczy nie odpowie Ci w terminie, uznaje się, że przyznał Ci rację i musi naprawić błąd w ciągu maksymalnie 6 miesięcy.

To bardzo silne narzędzie w Twoich rękach!



Zawiadomienie do PFRON: zostań strażnikiem dostępności

Czasami warto pójść krok dalej. Zawiadomienie do Prezesa Zarządu PFRON to Twój głos w debacie o standardach rynkowych. Co jest w nim najpiękniejsze? **Może je złożyć absolutnie każdy** – nawet jeśli nie jesteś klientem danej firmy, ale widzisz, że jej produkt np. terminal płatniczy wyklucza inne osoby.

Zawiadomienie jest całkowicie niezależne od skargi. Możesz od razu napisać do urzędu, pominąć rozmowę z podmiotem gospodarczym lub zrobić obie te rzeczy jednocześnie – **Ty decydujesz**. Jeśli wcześniej składałeś skargę, dołącz jej kopię do zawiadomienia wraz z odpowiedzią podmiotu. Jeśli podmiot jej nie udzielił, napisz to w zawiadomieniu.

Aby Twoje zawiadomienie było skuteczne, musi zawierać:

- **dane podmiotu gospodarczego, którego dotyczy zawiadomienie, na przykład nazwa, adres, strona internetowa,**
- **dane produktu lub usługi, których dotyczy zawiadomienie,**
- **wymaganie dostępności, którego nie spełnia produkt lub usługa.**

W zawiadomieniu podaj jak najwięcej szczegółów o produkcie lub usłudze (na przykład nazwa, model produktu, rodzaj usługi) i podmiocie gospodarczym (NIP lub adres). To pozwoli na właściwą identyfikację i szybsze działanie.

Możesz skorzystać z formularza zawiadomienia udostępnionego na [stronie internetowej PFRON](#).

W przypadku dodatkowych pytań czekamy na Twój telefon na naszej infolinii.



Jak możesz złożyć zawiadomienie? Wybierz sposób najwygodniejszy dla Ciebie:

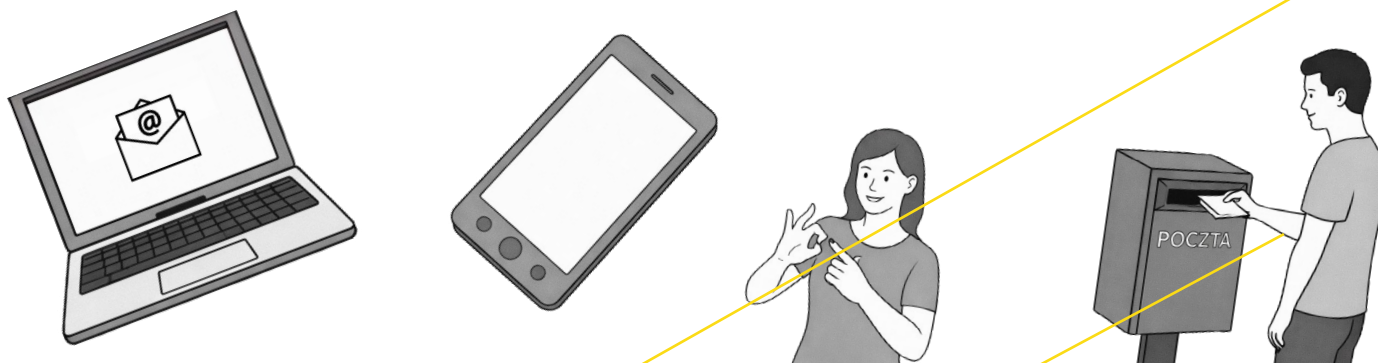
- **elektronicznie:** za pomocą gov.pl, ePUAP /PFRON/SkrytkaESP na adres mailowy dostepnosc@pfron.org.pl, lub poprzez portal e-usług Mój PFRON: moj.pfron.gov.pl
- **telefonicznie:** pod numerem +48 22 581 84 10, wewnętrzny 5,
- **osobiście lub listownie:** w siedzibie PFRON i każdym Oddziale Funduszu,
- **w Polskim Języku Migowym.**

Do końca marca możesz jeszcze korzystać z ePUAP. Od 1 kwietnia: komunikacja wyłącznie przez e-Doręczenia. e-Doręczenia to nowy, docelowy kanał komunikacji z instytucjami publicznymi – bezpieczny i jednolity. Jeśli jeszcze z nich nie korzystasz, teraz jest najlepszy moment, aby je aktywować.

Adres e-Doręczeń PFRON: **AE:PL-20012-50011-SAVUD-30**

Zawiadomienie możesz złożyć anonimowo, ale jeśli zostawisz swoje dane, urząd poinformuje Cię o efektach – np. o tym, czy wszczęto kontrolę.

Warto dzielić się swoimi spostrzeżeniami, bo to one napędzają realną zmianę na rynku.



Co dzieje się za kulisami?

Gdy złożysz zawiadomienie, machina nadzoru rynku rusza do pracy. Prezes Zarządu PFRON ma 30 dni na rozpatrzenie Twojego zawiadomienia lub przekazanie go do właściwego organu nadzoru rynku.

Jeśli zgłoszenie jest zasadne, urzędnicy przeprowadzają kontrolę. Mogą badać produkty, weryfikować sposób świadczenia usług oraz żądać udostępnienia pełnej dokumentacji technicznej. W razie potwierdzenia niedostępności nakazać jej usunięcie lub wycofać produkt z rynku. Warto jednak pamiętać, że

Polski Akt o Dostępności to system nastawiony na dialog i realną poprawę dostępności, a nie na samo karanie.



Twoje prawo do informacji

Pamiętaj, że nie jesteś sam w gąszczu przepisów. Masz prawo wiedzieć! Możesz zapytać PFRON lub właściwy organ nadzoru rynku, czy dany produkt lub usługa spełniają wymagania dostępności. Urząd musi Ci odpowiedzieć w ciągu 30 dni w sposób dla Ciebie dostępny.

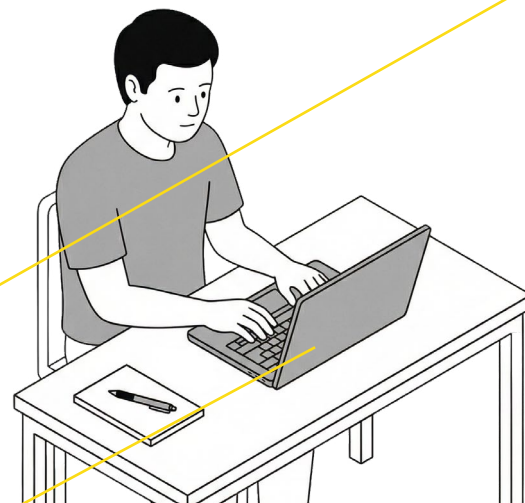
Wniosek o informację możesz napisać własnymi słowami. Przygotuj:

- **dane podmiotu gospodarczego**, którego dotyczy żądanie, na przykład nazwa, adres, strona internetowa,
- **dane produktu lub usługi**, których dotyczy żądanie, na przykład nazwa, model, numer seryjny,
- **Twoje dane kontaktowe**, na przykład adres do korespondencji, e-mail.

Żądanie informacji możesz złożyć w każdej chwili. Przekaż je do Prezesa PFRON lub właściwego organu nadzoru rynku elektronicznie, osobiście lub listownie.

Bądź aktywnym konsumentem! Każda skarga i każde zawiadomienie to cegiełka do budowy świata, w którym nikt nie stoi przed zamkniętymi drzwiami technologii. Razem sprawiamy, że rynek staje się bardziej przyjazny – dla seniorów, dla osób z niepełnosprawnościami i dla każdego z nas, gdy akurat mamy zajęte ręce lub działamy w pośpiechu. Dostępność to standard jakości, na który zasługujesz.

Nie bój się korzystać ze swoich praw!





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