



ŻANETA SOCHOŃ

5 BŁĘDÓW DOSTĘPNOŚCI

Które będą Cię kosztować od
czerwca 2025 roku.

Tytuł: **5 błędów dostępności, które będą Cię kosztować od czerwca 2025 roku.**

Autor: Żaneta Sochoń @zanetasochon_

Wydanie: 2026

Wszelkie prawa zastrzeżone. Kopiowanie, powielanie i wykorzystywanie części lub całości informacji i innych materiałów zawartych w niniejszej publikacji, w formie elektronicznej lub jakiegokolwiek innej, bez zgody autora jest zabronione.

SPIS TREŚCI

0	WSTĘP	
	Co zmienia się 28 czerwca 2025 roku	1
	Dlaczego dostępność przestaje być „dobłą praktyką”, a staje się obowiązkiem	2
	Do kogo kierowana jest ta publikacja	3
1	KOGO DOTYCZĄ NOWE OBOWIĄZKI DOSTĘPNOŚCI	
	Zakres Europejskiego Aktu o Dostępności (EAA) ...	6
	Mikroprzedsiębiorcy: kiedy obowiązek ma zastosowanie?	9
	Wyjątki i okresy przejściowe	10
	Organizacje NON PROFIT a dostępność	16
2	5 KLUCZOWYCH OBSZARÓW RYZYKA DOSTĘPNOŚCI	
	Niezgodność z wymaganiami WCAG i EN 301 549	21
	Niedostępne procesy krytyczne (zakup, logowanie, formularze)	35
	Niewłaściwa lub niepełna deklaracja dostępności	39
	Ryzyko kar finansowych (EAA 2025)	41
3	DOKUMENTACJA I DOWODY ZGODNOŚCI	
	Audyt jako punkt wyjścia	45
	Następne kroki	49

WSTĘP

28 czerwca 2025 roku zaczynają w praktyce obowiązywać przepisy wynikające z **Europejskiego Aktu o Dostępności** (Dyrektywa UE 2019/882) oraz **ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności** niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (Dz.U. 2024 poz. 731).

Oznacza to, że określone produkty i usługi oferowane na rynku Unii Europejskiej, w tym usługi handlu elektronicznego, muszą spełniać wymagania dostępności.

Jeżeli oferujesz usługę cyfrową objętą zakresem ustawy, **jesteś zobowiązany zapewnić jej dostępność.**

Dostępność od 2025 roku w określonych przypadkach staje się **obowiązkiem wynikającym z przepisów prawa. W wypadku mówimy o zgodności z wymaganiami, które mają swoje umocowanie w akcie prawnym** oraz w normach zharmonizowanych, takich jak EN 301 549.

EN 301 549 określa wymagania dla **technologii informacyjno-komunikacyjnych**, w tym **stron internetowych, aplikacji mobilnych i usług cyfrowych**. W praktyce odwołuje się m.in. do standardów WCAG.

Ten poradnik powstał z potrzeby budowania świadomości, jak dostępność oferowanych usług w internecie może wpływać na bezpieczeństwo regulacyjne organizacji. Treści w nim zawarte odpowiadają na zagadnienia techniczne oraz biznesowe mające swoje zastosowanie w obowiązujących przepisach prawa.

Nie jest to komentarz do każdego artykułu ustawy. Nie jest to również techniczny podręcznik WCAG.

Niniejszy poradnik jest to uporządkowane wskazanie obszarów, które w praktyce najczęściej generują **ryzyko niezgodności**.

W kontekście nowych przepisów warto pamiętać, że zapewnienie dostępności obejmuje sposób **projektowania, tworzenia, utrzymania oraz dokumentowania usług**. Jeżeli organizacja oferuje usługi objęte ustawą, powinna być przygotowana na to, że **zgodność może podlegać weryfikacji**.

Ten poradnik kieruję do:

- **właścicieli firm oferujących usługi cyfrowe,**
- zarządów organizacji działających w **e-commerce,**
- zespołów **UX** i projektowych,
- **deweloperów,**
- osób odpowiedzialnych za **zgodność regulacyjną,**
- osób podejmujących decyzje dotyczące **produktów** oraz **procesów cyfrowych.**
- **Organizacji NON PROFIT**

Nowe obowiązki dotyczą podmiotów gospodarczych oferujących określone produkty i **usługi na rynku Unii Europejskiej**, w tym usługi świadczone drogą elektroniczną, w szczególności usługi handlu elektronicznego.

Odpowiadasz za stronę internetową, aplikację, system sprzedażowy lub inny element usługi cyfrowej? Temat dostępności dotyczy również Ciebie.

Wymagania dostępności odnoszą się nie tylko do samego interfejsu strony czy aplikacji. Obejmują również:

- sposób prezentowania informacji,
- możliwość korzystania z **usługi bez barier**,
- komunikaty, **formularze** i procesy zakupowe,
- a także udostępniane treści i **dokumenty**

Norma EN 301 549 obejmuje wymagania dotyczące również **materiałów udostępnianych użytkownikom w formie cyfrowej** np. dokumenty PDF.

Dostępność w rozumieniu przepisów ma na celu **umożliwienie korzystania z produktów i usług osobom z niepełnosprawnościami**.

Chodzi w szczególności o osoby:

- z niepełnosprawnością **wzroku**,
- z niepełnosprawnością **słuchu**,
- z **ograniczeniami ruchowymi**,
- z niepełnosprawnościami **poznawczymi**.

Celem regulacji, w tym Dyrektywy (UE) 2019/882, jest ujednolicenie wymagań dostępności w całej Unii Europejskiej oraz **zapewnienie, aby produkty i usługi były dostępne dla możliwie szerokiego grona użytkowników.**

W kolejnych rozdziałach omówię **pięć obszarów**, które w praktyce najczęściej prowadzą do **niezgodności z wymaganiami dostępności określonymi w przepisach** oraz w normach zharmonizowanych.

Nie będę skupiać się na teoretycznych rozważaniach.

Jako praktyk skoncentruję się na obszarach, które w rzeczywistych projektach powodują problemy i koszty, których można by uniknąć bez znacznych nakładów finansowych i czasowych.

ROZDZIAŁ 1

KOGO DOTYCZĄ NOWE OBOWIĄZKI DOSTĘPNOŚCI

Zakres Europejskiego Aktu o Dostępności (EAA)

Europejski Akt o Dostępności to potoczna nazwa Dyrektywy (UE) 2019/882 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 17 kwietnia 2019 r. Dyrektywa ta określa **wymagania dostępności** dla wybranych produktów i usług oferowanych na rynku **Unii Europejskiej**.

Jej głównym celem jest:

- **poprawa dostępności produktów i usług** dla osób z niepełnosprawnościami,
- **usunięcie barier** w funkcjonowaniu rynku wewnętrznego UE,
- **ujednoczenie wymagań** w państwach członkowskich.

W praktyce oznacza to, że wymagania dotyczące dostępności są elementem **wspólnego porządku prawnego w całej Unii Europejskiej**.

Co obejmuje dyrektywa?

Dyrektywa **nie obejmuje** wszystkich produktów i usług. Wskazuje konkretny katalog.

Produkty objęte regulacją	Usługi objęte regulacją
• komputery i systemy operacyjne, • terminale płatnicze i bankomaty, • urządzenia do samoobsługi, • smartfony i inne urządzenia komunikacyjne.	• usługi telekomunikacyjne, • usługi bankowe dla konsumentów, • usługi w zakresie transportu pasażerskiego, • dostęp do audiowizualnych usług medialnych, • usługi handlu elektronicznego.

W kontekście działalności internetowej kluczowe znaczenie mają **usługi handlu elektronicznego**.

Czym jest usługa handlu elektronicznego ?

Zgodnie z dyrektywą oraz jej wdrożeniem w prawie polskim, chodzi o usługę świadczoną:

- na odległość,
- za pomocą środków elektronicznych,
- na indywidualne żądanie konsumenta.

W praktyce oznacza to:

- sklep internetowy,
- sprzedaż usług online,
- platformę rezerwacyjną,
- system zapisów lub zakupów działający przez stronę internetową.

Jeżeli Twoja organizacja umożliwia zawarcie umowy lub dokonanie zakupu drogą elektroniczną to **wchodzisz w zakres regulacji**.

Jak dyrektywa działa w Polsce?

Dyrektywa sama w sobie **nie jest stosowana** bezpośrednio przez przedsiębiorców. Państwa członkowskie są zobowiązane wdrożyć ją do **prawa krajowego**.

W Polsce wdrożeniem jest **ustawa z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze** (Dz.U. 2024 poz. 731).

Ustawa określa:

- kto podlega obowiązkowi,
- jakie produkty i usługi są objęte regulacją,
- jakie wymagania należy spełnić,
- od kiedy przepisy są stosowane.

Data stosowania przepisów to 28 czerwca 2025 roku.

**Od tego dnia produkty i usługi objęte ustawą
muszą spełniać wymagania dostępności**

Co oznacza “wymagania dostępności”?

Dyrektywa oraz ustawa **nie ograniczają** się do ogólnego stwierdzenia, że coś ma być dostępne w szeroko pojętym znaczeniu. Odwołują się one do **konkretnych wymagań funkcjonalnych**.

Wymagania te mają zapewnić, aby osoby z niepełnosprawnościami mogły:

- postrzegać informacje,
- obsługiwać interfejs,
- rozumieć komunikaty,
- korzystać z usługi w sposób **porównywalny z innymi użytkownikami**.

Wymagania te są rozwinięte w normie **EN 301 549**, która stanowi ogólnoprijęty **standard dostępności technologii informacyjno-komunikacyjnych**.

Norma ta obejmuje m.in.:

- strony internetowe,
- aplikacje mobilne,
- dokumenty elektroniczne,
- systemy i urządzenia cyfrowe.

W zakresie treści internetowych norma odwołuje się do standardów **WCAG**. (*Web Content Accessibility Guidelines*, co oznacza “Wytyczne dotyczące dostępności treści internetowych”).

Dostępność to **wymóg prawny** związany z oferowaniem usług na rynku **Unii Europejskiej**.

Mikroprzedsiębiorcy: kiedy obowiązek ma zastosowanie?

Przed wszystkim warto wskazać **kim** w rozumieniu przepisów jest mikroprzedsiębiorca. W prawie unijnym jest to podmiot, który:

- zatrudnia mniej niż 10 pracowników,
- osiąga roczny obrót lub sumę bilansową nieprzekraczającą 2 milionów euro.

Oba kryteria muszą być spełnione łącznie, aby podmiot mógł być określany w świetle prawa jako mikroprzedsiębiorca. Status **ten** wynika z formalnych przesłanek określonych w **przepisach unijnych** dotyczących małych i średnich przedsiębiorstw.

Jeżeli przedsiębiorstwo jest powiązane z innymi podmiotami, dane finansowe oraz zatrudnienie mogą być liczone łącznie. W takiej sytuacji podmiot **może utracić status mikro**, nawet jeżeli samodzielnie wydaje się niewielki.

W kontekście dostępności, ustawa z dnia 26 kwietnia 2024 r., przewiduje **wyłączenie w zakresie usług oferowanych lub świadczonych przez mikroprzedsiębiorców**. Oznacza to, że przepisów tych nie stosuje się do usług świadczonych przez mikroprzedsiębiorcę, ale **nie oznacza to automatycznego wyłączenia z całego systemu regulacyjnego**.

Mikroprzedsiębiorca może podlegać obowiązkom w szczególności wtedy, gdy:

- 1** Nie spełnia ustawowej definicji mikroprzedsiębiorcy. Przekroczenie progów zatrudnienia lub obrotu powoduje utratę wyłączenia.
- 2** Działa w zakresie objętym regulacją jako podmiot wprowadzający do obrotu produkt, a nie wyłącznie jako usługodawca.
- 3** Zmienia model działalności i rozpoczyna oferowanie usługi objętej regulacją, jednocześnie nie spełniając kryteriów mikro.

Słowem podsumowania, status mikroprzedsiębiorcy daje **ustawowe wyłączenie w zakresie usług**, ale tylko wtedy, gdy rzeczywiście spełnione są formalne kryteria dotyczące zatrudnienia i obrotu. Wyłączenie **nie działa automatycznie** w każdej sytuacji i może przestać mieć zastosowanie wraz ze zmianą skali działalności, modelu biznesowego lub zakresu oferowanych produktów.

Wyjątki i okresy przejściowe

Ustawa wprowadza **wyraźne wyjątki i mechanizmy przejściowe**, które mają uporządkować zmianę z dnia 28 czerwca 2025 roku w czasie.

Produkty

Ustawa wskazuje, że nie stosuje się jej do produktów wprowadzonych do obrotu przed dniem wejścia w życie ustawy.

W najprostszym rozumieniu oznacza to, że jeżeli produkt był już legalnie na rynku przed 28 czerwca 2025 roku, sama ta **ustawa nie wymusza jego wstecznego dostosowania**.

Mówiąc o produktach chodzi między innymi o **komputery i ich systemy operacyjne, terminale samoobsługowe** takie jak **bankomaty, wpłatomaty, biletomaty** czy **automaty do odprawy, czytniki książek elektronicznych**, a także określone **urządzenia wykorzystywane do komunikacji elektronicznej**, sprzęt służący do dostępu do usług audiowizualnych oraz niektóre urządzenia związane z transportem pasażerskim.

Warto jednak pamiętać, że w przypadku produktów mówimy o ich wprowadzaniu do obrotu na rynku. **Odpowiedzialność dotyczy więc producentów, importerów i dystrybutorów**, a nie wyłącznie podmiotów świadczących usługi cyfrowe.

Usługi

W przypadku usług kluczowy jest okres przejściowy dotyczący umów. **Umowy o oferowanie lub świadczenie usług zawarte przed wejściem w życie ustawy mogą obowiązywać w niezmienionej treści do dnia ich wygaśnięcia, ale nie dłużej niż do 28 czerwca 2030 roku**. To oznacza, że ustawodawca przewidział maksymalny horyzont dostosowania dla usług już zakontraktowanych przed 28 czerwca 2025 roku.

W potocznym rozumieniu **usługa to po prostu coś, co oferujesz klientowi jako działanie, dostęp albo funkcjonalność**. To może być **sklep internetowy, platforma szkoleniowa, system rezerwacji wizyt, bankowość elektroniczna, sprzedaż biletów online czy aplikacja mobilna**.

W kontekście nowych przepisów chodzi o **usługi świadczone konsumentom, w szczególności drogą elektroniczną**.

Jeżeli klient korzysta z Twojej strony, **loguje się do panelu, składa zamówienie, zawiera umowę online albo płaci przez internet**, to właśnie mówimy o usłudze w rozumieniu regulacji dotyczącej dostępności.

Terminale

W wytycznych PFRON doprecyzowano dodatkowo temat terminali. **Urządzenia niespełniające wymagań dostępności używane przed wejściem w życie ustawy mogą być wykorzystywane dalej, ale tylko do upływu okresu ich ekonomicznej użyteczności i nie dłużej niż 20 lat od rozpoczęcia ich wykorzystywania.** To jest ważna informacja w branżach, gdzie terminale działają przez wiele lat.

Warto zaznaczyć, że terminale to urządzenia samoobsługowe, z których użytkownik korzysta bez udziału pracownika. Są to między innymi **bankomaty, wpłatomaty, biletomaty, automaty do odprawy czy inne urządzenia umożliwiające wykonanie określonej czynności**, takiej jak zakup biletu, wypłata gotówki czy rejestracja usługi. **Terminale traktowane są jako produkty, a nie usługi.** Oznacza to, że ich konstrukcja, sposób obsługi oraz interfejs użytkownika muszą spełniać określone wymagania dostępności przewidziane w przepisach.

Treści opublikowane

Osobny temat to treści już opublikowane. Niektóre kategorie treści opublikowanych **przed wejściem w życie przepisów nie podlegają nowym wymaganiom wstecznie**, w szczególności dotyczy to zarejestrowanych wcześniej **mediów zmiennych w czasie, plików dokumentów opublikowanych przed wejściem w życie ustawy oraz treści zarchiwizowanych, które nie były aktualizowane ani edytowane od tej daty.** To w praktyce porządkuje temat historycznych PDF-ów i archiwów na stronach.

Jeżeli chodzi o treści już opublikowane przed wejściem w życie ustawy, możemy zaliczyć do nich na przykład **wcześniej opublikowane pliki PDF, archiwalne komunikaty, raporty, dokumenty zamieszczone na stronie, które od tamtej pory nie były aktualizowane ani modyfikowane.**

Dotyczy to również **nagrań audio i wideo opublikowanych wcześniej oraz treści znajdujących się w archiwach, które nie są już rozwijane ani edytowane.** Kluczowe jest to, czy dana treść była zmieniana po wejściu w życie przepisów. Jeżeli nie była aktualizowana, **ustawa nie nakłada obowiązku jej wstecznego dostosowania.**

Handel elektroniczny

Warto też znać **wyłączenia opisane wprost na gov.pl** w kontekście handlu elektronicznego. Wskazano m.in. **wyłączenia dotyczące map i map interaktywnych** (gdy kluczowe dane są dostępne w inny dostępny sposób) oraz **treści, które nie są finansowane ani tworzone przez dany podmiot i nie znajdują się pod jego kontrolą.** To są wyjątki, które mają znaczenie, gdy na stronie osadzone są treści zewnętrzne.

Z praktycznego punktu widzenia wyjątki dotyczące handlu elektronicznego oznaczają, że **nie każda treść obecna na stronie sklepu czy platformy sprzedażowej automatycznie podlega obowiązkowi dostosowania.** Regulacja odnosi się do tego, **za co podmiot faktycznie odpowiada i co kontroluje.**

Jeżeli na stronie znajdują się elementy, które **nie są finansowane, tworzone ani zarządzane przez przedsiębiorcę,** odpowiedzialność za ich dostępność może nie spoczywać na nim. Podobnie w przypadku map interaktywnych - jeżeli kluczowe informacje są przekazane w alternatywny, dostępny sposób, sama forma graficzna mapy nie zawsze musi być w pełni dostosowana.

Obowiązek dotyczy przede wszystkim **podstawowych funkcji handlu elektronicznego: wyszukiwania produktów, składania zamówienia, zawierania umowy, dokonywania płatności oraz kontaktu z usługodawcą**. To te elementy muszą być realnie dostępne dla użytkownika.

Kiedy przepisy dopuszczają odstępstwo od wymagań dostępności?

W określonych sytuacjach **możliwe jest odstępstwo od spełnienia konkretnego wymagania dostępności**. Nie oznacza to dowolności ani swobody w rezygnacji z obowiązków a jedynie o formalny mechanizm oceny, który **musi** być rzetelnie uzasadniony.

Przepisy dopuszczają odstępstwo wyłącznie w **dwóch sytuacjach** i tylko po **przeprowadzeniu realnej, udokumentowanej oceny**.

Pierwsza sytuacja dotyczy tzw. **zasadniczej zmiany podstawowej właściwości produktu albo usługi**. Oznacza to, że **wdrożenie konkretnego wymagania musiałoby w praktyce zmienić istotę danego rozwiązania**. Nie chodzi o utrudnienie, wyższy koszt czy konieczność przebudowy interfejsu, ale o sytuację, w której **produkt lub usługa przestałyby pełnić swoją podstawową funkcję w dotychczasowej formie**. To wyjątek o bardzo wąskim zastosowaniu.

Druga sytuacja dotyczy **nieproporcjonalnego obciążenia**. W tym przypadku przedsiębiorca **może odstąpić od spełnienia konkretnego wymagania tylko wtedy, gdy wykaze, że jego wdrożenie byłoby nadmierne w stosunku do wielkości firmy, jej zasobów finansowych i organizacyjnych oraz charakteru działalności**. Ocena powinna opierać się na obiektywnych kryteriach i zostać odpowiednio udokumentowana.

W obu przypadkach odstępstwo **nie oznacza zwolnienia z całego obowiązku zapewnienia dostępności**. Oznacza możliwość

odstąpienia od konkretnego wymagania w konkretnych okolicznościach, po uprzedniej analizie.

Podsumowując

Wyjątki i okresy przejściowe oznaczają, że ustawodawca **przewidział konkretne sytuacje**, w których dostosowanie nie musi nastąpić natychmiast albo w pełnym zakresie

Najważniejsze wnioski:

- 1 produkty wprowadzone na rynek przed 28 czerwca 2025 roku **nie muszą być dostosowywane wstecz**,
- 2 umowy zawarte przed wejściem w życie ustawy **mogą obowiązywać** do czasu ich wygaśnięcia, maksymalnie do 28 czerwca 2030 roku,
- 3 starsze urządzenia używane do świadczenia usług mogą być wykorzystywane przez określony czas, ale **nie bezterminowo**,
- 4 archiwalne treści, które nie są aktualizowane, co do zasady **nie podlegają obowiązkowi dostosowania**,
- 5 **odstępstwo od konkretnego wymagania jest możliwe** tylko wtedy, gdy jego wdrożenie zmieniałoby istotę usługi albo stanowiłoby nieproporcjonalne obciążenie i **musi to być rzetelnie uzasadnione**.

Wyjątki są opisane w ustawie **bardzo konkretnie**. Jeżeli sytuacja nie mieści się w tych ramach, **obowiązek zapewnienia dostępności ma zastosowanie**.

Samo finansowanie ze środków publicznych, w tym z odpisu podatkowego, **nie jest wprost kryterium objęcia obowiązkami wynikającymi z ustawy wdrażającej Europejski Akt o Dostępności**. Ustawa koncentruje się na oferowaniu określonych produktów i usług na rynku, w szczególności na rzecz konsumentów. Oznacza to, że **kluczowe znaczenie ma charakter działalności, a nie źródło finansowania**.

Inaczej sytuacja może wyglądać w przypadku podmiotów, które realizują zadania publiczne i jednocześnie podlegają odrębnym przepisom dotyczącym dostępności podmiotów publicznych. Wtedy obowiązek **może wynikać z innej podstawy prawnej niż Europejski Akt o Dostępności**.

Czyli ogólnie rzecz biorąc, według ogólnych informacji dostępnych dla praktyków dostępności, organizacje pozarządowe (NGO, fundacje, stowarzyszenia) działające w UE również **mają obowiązek zapewnić dostępność cyfrową swoich zasobów**, jeżeli ich działalność mieści się w zakresie EAA lub innych przepisów dotyczących dostępności w danym kraju.

To znaczy, że jeśli fundacja lub stowarzyszenie prowadzi:

- stronę internetową z informacjami i usługami dostępnymi online,
- aplikację mobilną lub portal,
- system zapisów, rezerwacji, sprzedaży, płatności,
- narzędzia cyfrowe dla użytkowników,

to zgodnie z EAA i zasadami transpozycji przepisów do prawa krajowego powinny zrobić je dostępne osobom z niepełnosprawnościami.

Organizacje non profit a dostępność

Wśród społeczności działających w sieci i poza nią bardzo często pojawia się pytanie, czy **organizacje non profit podlegają nowym obowiązkom** w takim samym zakresie jak podmioty komercyjne. Odpowiedź na to pytanie nie jest zero-jedynkowa z uwagi na fakt, iż w przypadku organizacji non profit kluczowe pytanie brzmi nie „**czy działamy dla zysku**”, lecz „**czy oferujemy usługę objętą zakresem ustawy**”.

Jeżeli organizacja non profit świadczy usługę w rozumieniu ustawy, w **szczególności usługę handlu elektronicznego, umożliwia zawarcie umowy na odległość, przyjmuje płatności online albo oferuje cyfrowy dostęp do określonych funkcjonalności**, wówczas może **podlegać obowiązkom wynikającym z przepisów**. W tym wypadku nie decyduje forma prawna ani brak celu zarobkowego a decydujące znaczenia ma charakter usługi.

Inaczej sytuacja wygląda w przypadku treści czysto informacyjnych, działań statutowych niezwiązanych z rynkowym oferowaniem usług czy braku elementu zawierania umowy z konsumentem. W takich przypadkach analiza może prowadzić do wniosku, że **dana działalność nie mieści się w zakresie regulacji**.

Należy również pamiętać, że **część organizacji non profit już wcześniej podlegała obowiązkom wynikającym z przepisów o dostępności cyfrowej podmiotów publicznych**. Nowa regulacja rozszerza system na określone produkty i usługi rynkowe, niezależnie od tego, czy są świadczone przez podmiot komercyjny, czy organizację społeczną.

Dodatkowo pojawia się pytanie, czy organizacja non profit, która otrzymuje środki publiczne takie jak **dotacje, granty albo środki pochodzące z 1,5% podatku dochodowego**, automatycznie podlega regulacji.

W przypadku organizacji non profit warto spojrzeć na temat szerzej niż tylko przez pryzmat ustawy.

Europejski Akt o Dostępności oraz dokumenty Komisji Europejskiej jasno wskazują cel regulacji którym jest przede wszystkim **umożliwienie osobom z niepełnosprawnościami pełnego i równego udziału w życiu społecznym i gospodarczym**. Dostępność jest traktowana jako warunek równego dostępu do usług i informacji wszystkim osobom zainteresowanym.

W przypadku organizacji non profit ta perspektywa ma szczególne znaczenie z uwagi na fakt, iż **fundacje i stowarzyszenia bardzo często działają w obszarach wsparcia społecznego, zdrowia, edukacji, praw człowieka czy integracji**. Odbiorcami ich działań są często osoby zagrożone wykluczeniem, w tym **osoby z niepełnosprawnościami, osoby starsze czy osoby o ograniczonych kompetencjach cyfrowych**.

Z dokumentów unijnych wynika jasno, że dostępność **ma służyć eliminowaniu barier, które utrudniają korzystanie z usług osobom z różnymi rodzajami niepełnosprawności** m.in. wzroku, słuchu, ruchu oraz poznawczymi. Standard EN 301 549 oraz zasady dostępności cyfrowej odnoszą się właśnie do tych grup. Celem jest **zapewnienie możliwości korzystania z usług na równych zasadach, bez konieczności proszenia o dodatkową pomoc**.

Dla organizacji non profit oznacza to **coś więcej niż zgodność z regulacją**. Oznacza **spójność między deklarowanymi wartościami a praktyką działania**. Jeżeli **celem organizacji jest wspieranie określonych grup społecznych**, a jej strona internetowa lub formularze online są niedostępne dla części odbiorców, powstaje **realna bariera**.

W dokumentach Komisji Europejskiej podkreśla się, że dostępność sprzyja włączeniu społecznemu i zwiększa niezależność osób z niepełnosprawnościami.

Dla organizacji non profit dostępność **powinna być naturalnym elementem odpowiedzialności społecznej**. Nie tylko dlatego, że w określonych przypadkach może wynikać z ustawy, ale przede wszystkim dlatego, że **brak dostępności może wykluczyć osoby, którym dana organizacja deklaruje pomoc**.

Warto pamiętać, że dostępność oznacza:

- możliwość **samodzielnego przeczytania informacji** przez osobę niewidomą przy użyciu czytnika ekranu,
- możliwość **obejrzenia materiału wideo z napisami** przez osobę niesłyszącą,
- możliwość **wypełnienia formularza bez użycia myszy** przez osobę z ograniczoną sprawnością ruchową,
- możliwość **zrozumienia komunikatu** przez osobę z trudnościami poznawczymi.

Zapewnienie dostępności nie jest więc wyłącznie obowiązkiem prawnym. **W przypadku organizacji działających społecznie jest także konsekwencją ich misji i wiarygodności działań.**

ROZDZIAŁ 2

5 KLUCZOWYCH OBSZARÓW RYZYKA DOSTĘPNOŚCI

WCAG, czyli **Web Content Accessibility Guidelines**, to międzynarodowy **zestaw wytycznych określających, jak tworzyć treści cyfrowe dostępne dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności**. Przewodnik ten opisuje konkretne kryteria, które **muszą być spełnione**, aby strona internetowa, aplikacja czy dokument elektroniczny były możliwe do odczytania, zrozumienia i obsługi przez jak najszerszą grupę użytkowników.

Technicznym punktem odniesienia dla WCAG jest **norma EN 301 549**, o której zostało wspomniane już w poprzednim rozdziale. Norma ta to **europejski standard określający wymagania dostępności dla technologii informacyjno-komunikacyjnych**. Zgodność z EN 301 549 przekłada się na **spełnienie określonych kryteriów WCAG** w obszarze stron internetowych, aplikacji i dokumentów cyfrowych.

Od **28 czerwca 2025 roku** wymagania te stają się elementem oceny zgodności z przepisami. W niniejszym rozdziale skupiamy się na najczęściej spotykanych pięciu obszarach, które **generują ryzyko niezgodności** oraz m.in na:

- technicznej zgodności z WCAG i EN 301 549,
- dostępności procesów krytycznych,
- braku systemowego podejścia do dostępności,
- nieprawidłowej deklaracji dostępności
- ryzyku sankcji finansowych.

Niezgodność z wymaganiami WCAG i EN 301 549

W ocenie zgodności liczy się przede wszystkim **czy Twoja usługa spełnia wymagania w sposób kompletny i sprawdzalny**. Wiele zespołów wdraża poprawy dla dostępności punktowo, bez wzięcia pod uwagę usługi jako całości. Poprawa kontrastu, altów czy też kolejności nagłówków są dobrych ruchem, ale niewystarczającym, aby zapewnić pełną zgodność.

EN 301 549 pełni rolę linijki w europejskim porządku technicznym, gdyż standard ten obejmuje wymagania dostępności dla różnych rodzajów ICT oraz wprost wskazuje, że kluczowe dla obszaru www są rozdziały dotyczące **stron internetowych, dokumentów i aplikacji** (w standardzie opisane w odpowiednich częściach/klauzulach), a zgodność należy oceniać według określonych **reguł i testów**.

Dostępność to nie tylko „strona”.

Z technicznego punktu widzenia stroną internetową należy oceniać w oparciu o **strukturę kodu, semantykę i zachowanie interfejsu**.

Dla osób technicznych oznacza to analizę:

- struktury nagłówków,
- semantyki HTML,
- dostępności z poziomu klawiatury,
- poprawnego oznaczania formularzy,
- atrybutów ARIA,
- kontrastu kolorów,
- komunikatów błędów,
- struktury dokumentów PDF.

Warto jednak skupić się na tym co tak na prawdę oznaczają te reguły. O tyle o ile osoby techniczne powinny znać zasady **“czystego kodu”** o tyle większość osób powinna jedynie rozumieć ogólny zamysł reguł, które ich dotyczą.

Struktury Nagłówków (H1, H2, H3, H4, H5, H6)

Elementy <h1>-<h6> służą do **budowania hierarchicznej struktury treści**. Każdy poziom oznacza **stopień zagnieżdżenia informacji**. Są to elementy semantyczne.

```
<h1>Regulamin sklepu internetowego</h1>

<h2>Postanowienia ogólne</h2>
<h3>Definicje</h3>
<h3>Zakres usług</h3>

<h2>Warunki realizacji zamówień</h2>
<h3>Proces składania zamówienia</h3>
<h4>Koszyk</h4>
<h4>Płatność</h4>

<h2>Reklamacje i zwroty</h2>
<h3>Terminy rozpatrywania reklamacji</h3>
<h4>Procedura zgłoszenia</h4>
<h5>Wymagane dane</h5>
<h6>Załączniki dodatkowe</h6>
```

H1 to główny temat strony. Powinien jasno określać, czego dotyczy cały dokument i w praktyce najczęściej **występuje tylko jeden raz**.

Elementy H2 wyznaczają **główne sekcje dokumentu**. Dzielą treść na większe, logiczne części i porządkują strukturę strony w sposób czytelny zarówno dla użytkownika, jak i dla technologii asystujących.

Elementy H3 stanowią podsekcje w obrębie H2. Rozwijają konkretne zagadnienia i pozwalają na **bardziej szczegółowe uporządkowanie treści w ramach danej sekcji**.

Nagłówki od H4 do H6 to kolejne poziomy szczegółowości. Są stosowane wtedy, gdy **treść jest bardziej złożona i wymaga dalszego, logicznego podziału**. Każdy kolejny poziom powinien wynikać z nadrzędnego i zachowywać spójną hierarchię dokumentu.

Czytniki ekranu **pozwalają użytkownikowi wyświetlić listę wszystkich nagłówków na stronie** i przeskakiwać między nimi. Jeżeli struktura jest poprawna, użytkownik może szybko przejść do wybranej sekcji.

Jeżeli struktura jest chaotyczna:

- użytkownik traci orientację,
- treść przestaje być przewidywalna,
- dokument staje się trudny do nawigowania.

Struktury Nagłówków (H1, H2, H3, H4, H5, H6)

Semantyka HTML oznacza **używanie znaczników zgodnie z ich rzeczywistym znaczeniem**. Zamiast tworzyć przycisk z elementu `<div>` i stylować go tak, by wyglądał jak przycisk, używamy `<button>`. Zamiast pogrubiać tekst i traktować go jak nagłówek, stosujemy odpowiedni element `<h1>-<h6>`.

Semantyczny kod **mówi przeglądarce i technologiom asystującym, czym dany element jest i jaką pełni funkcję**. Dzięki temu strona jest przede wszystkim **zrozumiała dla czytników ekranu, wyszukiwarek i systemów analizujących dostępność**.

Dostępności z Poziomu Klawiatury

Dostępność z poziomu klawiatury oznacza, że **ze strony lub aplikacji można w pełni korzystać bez użycia myszy**. Technicznie rzecz ujmując, każdy element interaktywny taki jak link, przycisk, pole formularza czy rozwijane menu musi być osiągalny za pomocą klawisza **TAB**, a jego aktywacja powinna być możliwa klawiszem **ENTER** lub **SPACJĄ**. Dodatkowo użytkownik musi widzieć tzw. **fokus**, czyli wyraźne zaznaczenie, który element jest aktualnie aktywny.

Osoby z niepełnosprawnością ruchową, osoby korzystające z alternatywnych urządzeń sterujących, a także część osób niewidomych poruszają się po stronie **wyłącznie przy pomocy klawiatury**.

Jeżeli:

- nie można przejść przez stronę klawiszem TAB,
- fokus jest niewidoczny,
- elementy zatrzymują nawigację,
- rozwijane menu nie reaguje na klawiaturę,

to taka usługa jest dla tych osób **praktycznie niedostępna**.

Dostępność z poziomu klawiatury to podstawowy warunek, aby użytkownik mógł samodzielnie wykonać czynność taką jak logowanie, złożenie zamówienia czy wysłanie formularza.

Proces, który nie działa bez myszy, w praktyce nie jest dostępny.

Poprawne Oznaczania Formularzy

Formularz to jedno z najbardziej wrażliwych miejsc w każdej usłudze cyfrowej. To tutaj użytkownik podaje dane, rejestruje się, składa zamówienie, wysyła zgłoszenie. Jeżeli **formularz jest niepoprawnie oznaczony, dostępność kończy się w momencie pierwszego pola.**

Każde pole formularza powinno mieć:

- jednoznaczną etykietę (<label>),
- powiązanie etykiety z polem poprzez **atrybut for**,
- logiczną kolejność w kodzie,
- czytelne i programowo powiązane komunikaty błędów.

Poprawny przykład:

```
<label for="email">Adres e-mail</label>
<input type="email" id="email" name="email">

<span id="email-error">Podaj poprawny adres e-mail</span>
```

Etykieta jest powiązana z polem. Czytnik ekranu odczyta: „Adres e-mail, pole edycji”.

Niepoprawny przykład:

```
<input type="email" placeholder="Wpisz e-mail">
```

Placeholder nie zastępuje etykiety a po rozpoczęciu wpisywania znika. **Czytnik ekranu może nie przekazać użytkownikowi pełnej informacji.**

W kwestii formularzy istotnym punktem są również komunikaty błędów informujące o poprawności lub niepoprawności danych w formularzu / wysyłki (tzw. walidacja).

Komunikaty błędów powinny być:

- widoczne,
- opisane tekstowo,
- powiązane z konkretnym polem.

Technicznie stosuje się atrybuty takie jak `aria-describedby`, aby komunikat był jednoznacznie przypisany do danego pola.

Jeżeli formularz jest poprawnie oznaczony:

- użytkownik wie, jakie dane ma wpisać,
- wie, w którym polu popełnił błąd,
- rozumie, jak go poprawić,
- może wypełnić formularz samodzielnie.

Jeżeli formularz jest niepoprawnie oznaczony:

- komunikaty są nieczytelne,
- nie wiadomo, które pole jest aktualnie wypełniane,
- nie wiadomo, które pole jest wymagane,
- proces staje się frustrujący lub niemożliwy do ukończenia.

Z perspektywy dostępności formularz jest istotny **nie tylko dla osób z niepełnosprawnościami, ale dla każdego użytkownika**, który chce w sposób bezpieczny i sprawny zrealizować konkretną czynność (złożyć zamówienie, wysłać zapytanie, zapisać się do usługi czy zalogować się do systemu.)

Jeżeli formularz jest chaotyczny, nieprecyzyjny lub źle oznaczony, rośnie **ryzyko błędów, porzuconych procesów i frustracji**.

Atrybuty ARIA

ARIA (Accessible Rich Internet Applications) to **zestaw dodatkowych atrybutów w HTML, które pomagają technologiom asystującym zrozumieć, jaką rolę pełni dany element** i w jakim jest stanie. ARIA to sposób dopowiadania czytnikowi ekranu, czym coś jest i co się z tym dzieje.

Dlaczego ARIA w ogóle jest potrzebna?

Jeżeli używamy semantycznego HTML, przeglądarka wie, czym jest:

```
<button>Zapisz</button>
```

To jest przycisk. Nie trzeba nic dopowiadać, bo oznaczamy go jako `<button>`, czyli dokładnie mówimy **czym ma być i co ma zawierać wewnątrz**. W tym wypadku jest to tekst "Zapisz".

Problem pojawia się wtedy, gdy budujemy interfejs z elementów, które same w sobie nie mają znaczenia semantycznego, np. z `<div>`. Wtedy ARIA pozwala nadać rolę:

```
<div role="button" tabindex="0">Zapisz</div>
```

W tym wypadku `role="button"` mówi, że to przycisk a `tabindex="0"` pozwala wejść na element klawiatury.

Najczęściej spotykane atrybuty ARIA:

1

role - określa, **czym jest** element
np. role="dialog", role="button", role="navigation"

aria-label - nadaje elementowi nazwę

2

```
<button aria-label="Zamknij okno">x</button>
```

Czytnik odczyta: „Zamknij okno”, a nie „iks”.

3

aria-expanded - informuje, czy element jest rozwinięty

```
<button aria-expanded="true">Menu</button>
```

4

aria-describedby - łączy pole z komunikatem
Używane np. przy błędach formularza.

ARIA nie zastępuje poprawnego HTML.

Zgodnie z dokumentacją i dobrymi praktykami najpierw używamy semantycznych elementów HTML a ARIA stosujemy wtedy, gdy semantyka nie wystarcza. Złą praktyką jest budowanie wszystkiego z <div> (potocznie nazywane divozą).

Dobłą praktyką z kolei jest używanie **semantycznych znaczników HTML**, które opisują rolę elementu a nie jego wygląd. To takich znaczników należą m.in: <button>, <nav>, <header>, <main> oraz <form>. ARIA powinna występować tylko tam, gdzie interfejs jest dynamiczny (np. rozwijane menu, modale, zakładki). Bez atrybutu ARIA dynamiczne **elementy strony mogą być dla osoby niewidomej nieme**, ponieważ **coś się zmienia wizualnie, ale czytnik o tym nie informuje**.

Kontrast kolorów

Kontrast kolorów to **różnica pomiędzy kolorem tekstu a kolorem tła**. Jeżeli różnica jest zbyt mała, tekst staje się trudny lub niemożliwy do odczytania. Z perspektywy dostępności to **jeden z najczęstszych i najłatwiejszych do wykrycia błędów**.

WCAG określa minimalne proporcje kontrastu:

- 4.5:1 - dla zwykłego tekstu
- 3:1 - dla dużego tekstu (co najmniej 18 pt lub 14 pt pogrubione)
- 3:1 - dla elementów interfejsu (np. przyciski, obramowania pól)

Co oznacza liczba 4.5:1?

To **stosunek jasności koloru tekstu do jasności tła**. Im wyższa liczba, tym lepsza czytelność. Jeżeli musisz wyteżać wzrok, żeby przeczytać tekst to znak kontrast jest za słaby, ale jeżeli tekst jest czytelny bez wysiłku to prawdopodobnie mieści się w normie.

Kto najbardziej odczuwa słaby kontrast?

- osoby słabowidzące,
- osoby starsze,
- osoby z zaburzeniami widzenia barw,
- użytkownicy korzystający z telefonu w słońcu,
- użytkownicy z obniżoną jasnością ekranu,
- Niski kontrast obniża komfort czytania każdemu.

Jak sprawdzić kontrast w praktyce?

Są do tego **bezpłatne narzędzia** w których wystarczy wpisać kolor tekstu i kolor tła (np. w formacie HEX: #1A1A1A) i narzędzie pokaże czy kontrast spełnia WCAG AA, czy spełnia WCAG AAA oraz jaki jest dokładny współczynnik.

WebAIM Contrast Checker

<https://webaim.org/resources/contrastchecker/>

Contrast Ratio (Lea Verou)

<https://contrast-ratio.com/>

Accessible Web Contrast Checker

<https://accessibleweb.com/color-contrast-checker/>

Kontrast dotyczy:

- tekstu
- ikon
- placeholderów w formularzach
- obramowań pól
- wskaźników fokusu
- stanów hover i active

Jednym z najczęstszych popełnianych błędów, które obserwuje podczas audytów jest sytuacja kiedy **projekt spełnia kontrast w stanie domyślnym, ale w stanie hover lub disabled już nie**. Mówimy tu o sytuacji np. po najechaniu kursorem na button (hover) następuje zmiana stylu, która nie spełnia wymagań kontrastu. Innym częstym problemem są placeholdery. Mogą one mieć jasnoszary kolor, który nie spełnia 4.5:1. Z punktu widzenia WCAG **placeholder traktowany jest jak tekst informacyjny i również podlega wymaganiom kontrastu**.

Jeżeli Twoja strona ma:

- jasnoszary tekst na białym tle,
- pastelowe przyciski z jasnym napisem,
- komunikaty o błędach w kolorze, który zlewa się z tłem

to realnie utrudniasz użytkownikowi skorzystanie z usługi. **Jest to jeden z pierwszych elementów, które sprawdza audyt dostępności.**

Struktura Dokumentów PDF

Dostępność to **nie tylko strona internetowa**. Bardzo często to właśnie dokumenty PDF są miejscem, w którym dochodzi do realnych wykluczeń. Regulacje wynikające z ustawy z 26 kwietnia 2024 r. (Dz.U. 2024 poz. 731), wdrażającej Europejski Akt o Dostępności, **obejmują również dokumenty udostępniane w ramach usług cyfrowych**. Jeżeli dokument jest elementem usługi np.: regulaminem, formularzem, umową, instrukcją, raportem czy informacją dla klienta - **musi być dostępny**.

PDF to dokument **posiadający strukturę logiczną**, którą **potrafią odczytać technologie asystujące, w tym czytniki ekranu**.

W kontekście normy EN 301 549, o której wspominaliśmy wcześniej, wymagania dotyczące dokumentów elektronicznych są jednoznaczne. **Dokumenty muszą być postrzegalne, operowalne, zrozumiałe i solidne**. Norma EN 301 549 rozszerza te wymagania na dokumenty ICT, w tym PDF.

Dokument PDF powinien:

- zawierać prawidłowo zdefiniowaną strukturę nagłówków (hierarchię H1–H6),
- posiadać tzw. tagowanie (oznaczone elementy: akapity, listy, tabele),
- mieć poprawnie ustawioną kolejność odczytu,
- zawierać alternatywne opisy grafik,
- umożliwiać nawigację klawiaturą,
- mieć poprawnie zdefiniowany język dokumentu,
- spełniać wymagania kontrastu kolorów,
- nie opierać się wyłącznie na obrazie tekstu (skan bez warstwy tekstowej nie jest dokumentem dostępnym).

Z punktu widzenia zgodności z przepisami poprawnie przygotowany PDF zaczyna się w edytorze źródłowym. **Jeżeli dokument tworzony jest w Wordzie, InDesignie czy Google Docs, to już na etapie tworzenia należy używać stylów nagłówków, list i tabel zgodnie z ich przeznaczeniem.** Sam eksport do PDF nie naprawi błędnej struktury.

Dokument udostępniony publicznie w ramach usługi cyfrowej **podlega ocenie tak samo jak strona internetowa.** Niedostępny regulamin, formularz rejestracyjny w PDF czy instrukcja użytkowania produktu mogą zostać uznane za **naruszenie wymagań dostępności.**

Dokument powinien dać się przeczytać, przeszukać, powiększyć, zrozumieć i obsłużyć bez barier, niezależnie od tego, czy ktoś korzysta z myszy, klawiatury, czy czytnika ekranu.

Poprawny komunikat powinien:

- wskazać konkretne pole,
- opisać problem,
- podpowiedzieć rozwiązanie.

Przykład nieprawidłowego komunikatu:



Niepoprawne dane

Przykład poprawnego komunikatu:



Adres e-mail ma nieprawidłowy format.
Wpisz adres w formacie nazwa@domena.pl.

Najczęstsze błędy wykrywane w audytach

1

Komunikat widoczny **wyłącznie w kolorze czerwonym**.

Osoba z zaburzeniami widzenia barw może go nie rozpoznać.

2

Brak powiązania komunikatu z polem formularza.

Czytnik ekranu odczyta błąd, ale użytkownik nie będzie wiedział, którego pola dotyczy.

3

Komunikat pojawia się na górze strony **bez automatycznego przeniesienia fokusu**.

Użytkownik klawiaturowy może w ogóle go nie zauważyć.

4

Brak informacji o **sposobie poprawy błędu**.

Z technicznego punktu widzenia komunikat błędu powinien być:

- powiązany z polem formularza poprzez atrybuty takie jak aria-describedby,
- dostępny w strukturze DOM,
- czytelny przy powiększeniu tekstu,
- widoczny również przy wyłączonych stylach CSS.

Dodatkowo, jeżeli komunikat pojawia się dynamicznie, **powinien być ogłaszany przez technologie asystujące**, np. z wykorzystaniem aria-live.

Jeżeli użytkownik nie może dokończyć procesu z powodu niedostępnego komunikatu błędu, oznacza to, **że usługa nie jest dostępna w rozumieniu przepisów**.

Niedostępne procesy krytyczne

Platformy handlu elektronicznego stały się nieodłącznym elementem codziennego życia współczesnych konsumentów. Oferują wygodę, szeroki wybór oraz oszczędność czasu. Użytkownicy mogą przeglądać oferty, porównywać produkty i dokonywać zakupów bez wychodzenia z domu, często korzystając z szybszej dostawy i bardziej konkurencyjnych cen niż w tradycyjnych sklepach stacjonarnych. Wraz z rozwojem e-commerce systemy te trafiają do coraz bardziej zróżnicowanego grona odbiorców na całym świecie, zmieniając sposób, w jaki ludzie kupują i w jaki funkcjonują przedsiębiorstwa.

Jednocześnie miliony osób z niepełnosprawnościami napotykają istotne bariery, które utrudniają im swobodne korzystanie ze sklepów internetowych. **Problemy z dostępnością nie ograniczają się wyłącznie do niepełnosprawności wzrokowych, słuchowych czy ruchowych. Obejmują również trudności poznawcze, takie**

jak przetwarzanie złożonych informacji, a także ograniczenia sytuacyjne jak na przykład korzystanie z platformy przy wolnym łączu internetowym lub na urządzeniu mobilnym w niesprzyjających warunkach. Wszystko to pokazuje, że projektowanie e-commerce wymaga podejścia kompleksowego i inkluzywnego, uwzględniającego realne potrzeby różnych grup użytkowników.

Projektowanie inkluzywne **wykracza daleko poza samo dostosowanie do wybranej grupy użytkowników**. Chodzi o tworzenie systemów, które **uwzględniają pełne spektrum ludzkiej różnorodności** - różnice w sprawności, języku, kulturze, płci czy wieku. **Dostępność nie powinna być traktowana jako dodatek ani jako obowiązek spełniany wyłącznie dla zgodności z przepisami**. Powinna stanowić fundament dobrze zaprojektowanego doświadczenia użytkownika.

Ciekawym zagadnieniem jest w jaki sposób połączenie projektowania zorientowanego na użytkownika (User-Centered Design, UCD) oraz technologii asystujących może realnie ograniczać bariery i wspierać włączenie cyfrowe. **UCD opiera się na iteracyjnym procesie projektowym, w którym opinie i doświadczenia realnych użytkowników wpływają na rozwój produktu**. Dzięki temu końcowe rozwiązanie jest nie tylko funkcjonalne, ale także dostępne dla szerokiego grona odbiorców. **Technologie asystujące, takie jak czytniki ekranu, systemy rozpoznawania mowy czy alternatywne urządzenia wejścia, umożliwiają osobom z niepełnosprawnościami swobodną interakcję z interfejsami cyfrowymi**. W praktyce jednak ich integracja ze sklepami internetowymi bywa niespójna, co pokazuje, jak ważne są rzetelne testy kompatybilności oraz przestrzeganie uznanych standardów dostępności, takich jak Web Content Accessibility Guidelines (WCAG).

W kontekście procesów krytycznych zgodnie z wymaganiami EAA strony internetowe oraz aplikacje **powinny wdrażać funkcje takie jak syntezator mowy, pełna obsługa z poziomu klawiatury oraz kompatybilność z czytnikami ekranu.**

Jednym z kluczowych elementów dostępności w procesie zakupowym jest **zapewnienie tekstowych alternatyw dla treści nietekstowych.** W środowisku e-commerce **dotyczy to przede wszystkim zdjęć produktów, które mają bezpośredni wpływ na decyzje zakupowe użytkowników.** Jeśli osoby korzystające z czytników ekranu nie mają dostępu do informacji wizualnych, **istnieje wysokie prawdopodobieństwo, że opuszczą stronę przed sfinalizowaniem transakcji.** Problemem pozostają również obrazy zawierające osadzony tekst, który nie jest odczytywany przez technologie asystujące.

W zakresie nawigacji podkreślono konieczność pełnej obsługi wszystkich elementów interaktywnych z poziomu klawiatury o których mówiliśmy już w poprzednim podrozdziale. **Dotyczy to w szczególności głównego menu nawigacyjnego, filtrów oraz list produktów.** Aby proces zakupu był dostępny, wymagane jest prawidłowe wdrożenie wskaźników fokusu klawiatury, zastosowanie punktów orientacyjnych ARIA dla głównych sekcji strony oraz udostępnienie tzw. „skip links” umożliwiających pominięcie powtarzalnych bloków treści.

Obszarem krytycznym są formularze oraz obsługa błędów, które niewłaściwie zaprojektowane **mogą powodować niepewność co do wymaganych danych oraz ich formatu.** W sytuacji wystąpienia błędu użytkownicy korzystający z technologii asystujących muszą mieć możliwość jednoznacznego zidentyfikowania, że błąd wystąpił. **Sama zmiana koloru etykiety pola formularza nie jest wystarczająca, zwłaszcza dla osób z zaburzeniami widzenia barw.** Komunikaty o błędach powinny być wyraźne, opisowe oraz programowo powiązane z odpowiednim polem formularza. Brak dostępnego oznaczenia grup pól oraz brak semantycznego

oznaczenia etykiet znacząco utrudnia przejście przez procesy takie jak logowanie czy finalizacja zamówienia.

W kontekście czytelności treści wskazuje się również wymóg zapewnienia odpowiedniego kontrastu oraz możliwości dostosowania stylu tekstu. Zgodnie ze standardami dostępności wysokość linii powinna wynosić 1,5 wielkości fontu, odstęp między akapitami 2em, odstęp między wyrazami 0,16em, a odstęp między literami 0,12em.

Istotne znaczenie ma prawidłowa struktura strony. **Wszystkie podstrony powinny zawierać element <title> precyzyjnie opisujący aktualną zawartość.** Nagłówki muszą być uporządkowane logicznie i hierarchicznie, bez pomijania poziomów ani zaburzeń struktury. Użytkownicy korzystający z czytników ekranu nawigują po stronie za pomocą nagłówków oraz punktów orientacyjnych.

Brak dostępności w procesach krytycznych uderza bezpośrednio w zaufanie do marki. Jeśli formularz rejestracyjny nie informuje jasno o błędach, jeśli system płatności jest nieczytelny, jeśli komunikaty są niejednoznaczne to w konsekwencji użytkownik zaczyna **kwestionować bezpieczeństwo całej transakcji.**

Czynniki takie jak przejrzystość interfejsu, przewidywalność działania systemu oraz czytelne komunikaty mają bezpośredni wpływ na satysfakcję i skłonność do ponownych zakupów. **Niedostępność procesów krytycznych generuje frustrację, poczucie wykluczenia oraz wrażenie, że użytkownik nie jest brany pod uwagę jako pełnoprawny klient.**

Z perspektywy ekonomicznej oznacza to:

- spadek współczynnika konwersji,
- zwiększony współczynnik porzuceń koszyka,
- mniejszą retencję klientów,
- osłabienie reputacji marki,
- a w kontekście regulacyjnym - ryzyko sankcji prawnych.

Warto podkreślić, że dostępność nie jest wyłącznie kwestią zgodności z przepisami, takimi jak Europejski Akt o Dostępności. Jest elementem jakości produktu cyfrowego. **Serwis, który jest dostępny, jest zazwyczaj również bardziej przejrzysty, przewidywalny i intuicyjny dla wszystkich użytkowników.**

Niewłaściwa lub niepełna deklaracja dostępności

Jednym z kluczowych elementów systemu wymagań dostępności dla produktów i usług wprowadzanych do obrotu i świadczonych na rynku jest **zapewnienie użytkownikom informacji o spełnianiu wymagań dostępności**. Obowiązek informacyjny stanowi element zgodności regulacyjnej.

Deklaracja dostępności to **formalne oświadczenie podmiotu świadczącego usługę lub udostępniającego produkt, w którym informuje on, w jakim zakresie spełnia wymagania dostępności określone w przepisach prawa.**

Deklaracja dostępności:

- potwierdza, czy usługa spełnia wymagania dostępności,
- informuje o zakresie zgodności lub niezgodności,
- umożliwia użytkownikowi ocenę, czy może skorzystać z usługi bez barier,
- stanowi element przejrzystości wobec konsumenta.

Deklaracja dostępności **opisuje rzeczywisty stan dostępności strony**, aplikacji lub usługi, wskazuje ewentualne ograniczenia, informuje o sposobie zgłaszania problemów oraz potwierdza stosowanie standardów.

Co powinna zawierać deklaracja dostępności:

- dane identyfikujące podmiot,
- Identyfikacja usługi,
- podstawa prawna,
- informacja o poziomie zgodności,
- wskazanie standardów technicznych,
- informacja o ograniczeniach (jeśli istnieją),
- procedura zgłaszania problemów,
- data sporządzenia i aktualizacji.

Brak deklaracji dostępności albo zamieszczenie deklaracji nierzetelnej (czyli takiej, która nie odzwierciedla rzeczywistego poziomu dostępności usługi) podlega **nadzorowi rynku**.

Jeżeli podmiot nie spełnia wymagań dostępności albo wprowadza użytkowników w błąd co do poziomu zgodności, **organ nadzoru może wszcząć postępowanie administracyjne**. W jego toku możliwe jest żądanie dokumentów potwierdzających zgodność usługi z wymaganiami ustawowymi, przeprowadzenie kontroli oraz wydanie decyzji zobowiązującej do usunięcia naruszeń w określonym terminie.

W przypadku niewykonania decyzji albo stwierdzenia istotnego naruszenia wymagań dostępności **ustawa przewiduje możliwość nałożenia administracyjnej kary pieniężnej**. Sankcja ta ma charakter publicznoprawny i jest nakładana w drodze decyzji administracyjnej, przy uwzględnieniu skali oraz charakteru naruszenia. **W sytuacjach poważnych możliwe jest również ograniczenie lub zakaz świadczenia usługi niespełniającej wymagań dostępności**.

Najistotniejszą konsekwencją formalną jest więc:

Administracyjna kara pieniężna za niespełnienie wymagań dostępności lub niewykonanie obowiązków wynikających z ustawy

Należy przy tym podkreślić, że **nierzetelna deklaracja dostępności może zostać potraktowana jako element naruszenia obowiązku zapewnienia dostępności**, jeżeli jej treść nie odpowiada stanowi faktycznemu. W modelu regulacyjnym EAA transparentność stanowi część zgodności z prawem, a nie wyłącznie kwestię komunikacyjną.

Ryzyko kar finansowych (EAA 2025)

Nadzór nad spełnianiem wymagań dostępności jest opisany wprost w ustawie i **obejmuje zarówno kontrolę spełniania wymagań, jak i postępowania w sprawie niespełniania wymagań**. W systemie nadzoru rynku działają m.in. Prezes Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych oraz właściwe organy nadzoru rynku zależnie od typu produktu lub usługi.

Ustawa przewiduje konkretny mechanizm skargowy. **Skargę można złożyć pisemnie, ustnie lub elektronicznie, a podmiot gospodarczy ma co do zasady 30 dni na odpowiedź** (w sprawach trudniejszych może wydłużyć termin, ale maksymalnie do 60 dni). Jeżeli termin nie zostanie dotrzymany, skargę uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z żądaniem składającego, a żądanie trzeba zrealizować w terminie do 6 miesięcy.

W przypadku kar pieniężnych, ustawa podaje widełki i zasady ich ustalania. **Kara może wynieść do dziesięciokrotności przeciętnego wynagrodzenia, ale jednocześnie nie może przekroczyć 10% obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary.**

Ustawa wskazuje, że kara może zostać nałożona m.in. wtedy, gdy podmiot gospodarczy:

- **nie wykonuje obowiązków związanych z dostępnością** (w tym tych dotyczących spełniania wymagań dostępności produktów i usług oraz obowiązków informacyjnych),
- **nie współpracuje w ramach nadzoru lub nie wykonuje decyzji wydanych w toku postępowania.**

Przy wymiarze wysokości kary bierze się pod uwagę **okoliczności sprawy, w szczególności wagę i czas trwania naruszenia, liczbę produktów lub usług niespełniających wymagań dostępności, a także to, czy naruszenie było już wcześniej sygnalizowane i czy firma realnie podjęła działania naprawcze.**

Jeżeli organizacja nie ma żadnego procesu, nie ma dowodów prac i nie potrafi wykazać działań, traci argumenty w postępowaniu.

Kontrola może zostać wszczęta:

- na podstawie skargi użytkownika,
- w wyniku czynności nadzorczych organu,
- w ramach działań systemowych (np. sektorowych przeglądów rynku).

Organ nadzoru może:

- żądać dokumentów potwierdzających spełnianie wymagań dostępności,
- weryfikować zgodność usługi z wymaganiami ustawowymi,
- badać sposób realizacji obowiązków informacyjnych,
- kontrolować zgodność deklaracji dostępności ze stanem faktycznym.

Oznacza to konieczność posiadania dokumentacji potwierdzającej zgodność takich dokumentów jak wyniki **audytu dostępności, raporty testów, opis zastosowanych rozwiązań technicznych, dowody działań naprawczych.**

ROZDZIAŁ 3

DOKUMENTACJA I DOWODY ZGODNOŚĆ

System nadzoru rynku przewidziany w przepisach opiera się na kontroli efektu końcowego oraz na ocenie, czy podmiot działał z należytą starannością. **W przypadku skargi użytkownika lub kontroli organu nadzoru przedsiębiorca musi być w stanie przedstawić dowody potwierdzające, że wymagania dostępności zostały realnie wdrożone.**

Dokumentacja dostępności jest elementem systemu compliance. Obejmuje zarówno potwierdzenie spełnienia wymagań technicznych (np. w oparciu o EN 301 549 i WCAG), jak i dowody działań naprawczych, testów oraz procesów wewnętrznych.

W tym rozdziale pokazuje, jak budować taki system dowodowy od podstaw. Najpierw wyjaśniamy, dlaczego audyt dostępności powinien być punktem wyjścia całego procesu, a następnie omawiamy kolejne kroki zaczynając od wdrożeń technicznych po utrzymanie zgodności w czasie.

Audyt jako punkt wyjścia

Dostępność usługi cyfrowej musi być mierzalne i udowodnione w sformalizowany sposób. Podejście to określane jest jako compliance, czyli **system zarządzania, w którym organizacja śledzi, dokumentuje, weryfikuje i udowadnia, że spełnia obowiązki wynikające z przepisów.** W przypadku obowiązków dostępnościowych oznacza to posiadanie jasno udokumentowanych dowodów na to, że treści cyfrowe, funkcje strony oraz procesy użytkownika spełniają wymagania wynikające z Dyrektywy (UE) 2019/882 (European Accessibility Act), Polskiego Aktu o Dostępności (ustawy z 26.04.2024 r., Dz.U. 2024 poz. 731) oraz wiążących standardów technicznych takich jak norma EN 301 549 z odniesieniem do WCAG.

System przewidziany w ustawie o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności ma charakter nadzoru rynku, czyli instytucjonalnej

kontroli spełniania obowiązków i to **nie tylko** w odpowiedzi na sygnały od użytkowników.

Kontrola może zostać wszczęta przez organ nadzoru:

- na podstawie skargi użytkownika, który zauważył barierę w dostępie,
- w wyniku czynności nadzorczych organu, niezależnie od zgłoszenia,
- w ramach systemowych działań kontrolnych - np. przeglądów rynku lub zaplanowanych badań.

W toku takiej kontroli organ nadzoru ma uprawnienia do:

- żądania dokumentów potwierdzających spełnianie wymagań dostępności,
- weryfikowania zgodności usługi z obowiązującymi przepisami,
- badania sposobu realizacji obowiązków informacyjnych (np. czy deklaracja dostępności jest rzetelna),
- kontrolowania, czy usługa faktycznie odpowiada stanowi deklarowanemu w deklaracji dostępności.

Oznacza to konieczność posiadania i przechowywania dokumentów, które potwierdzają zgodność. To m.in.:

- wyniki **audytów dostępności**,
- raporty testów (manualnych i automatycznych),
- opisy wdrożonych rozwiązań technicznych,
- dowody działań naprawczych w odpowiedzi na zidentyfikowane niezgodności.

Brak takiej dokumentacji w postępowaniu kontrolnym może zostać uznany za brak wykazania zgodności, a w konsekwencji za naruszenie obowiązków ustawowych.

Audyt dostępności - dlaczego to fundament compliance?

Choć ani Dyrektywa (UE) 2019/882, ani polskie przepisy nie nakazują wprost nazwy „audyt”, to w praktyce **audyt staje się podstawowym narzędziem wykazania zgodności**.

Standard techniczny EN 301 549, uznany jako norma zharmonizowana i obejmujący w sobie kryteria WCAG, jest dziś najpewniejszym sposobem udokumentowania, że dana usługa cyfrowa spełnia wymogi dostępności.

Audyt dostępności przeprowadza się poprzez:

- audyt ekspercki (manualny) - przeprowadzony przez specjalistę, który ocenia zgodność zgodnie z listami kontrolnymi i dobrymi praktykami,
- testy z użyciem technologii asystujących - np. screen readerów, powiększeń ekranu, narzędzi klawiaturowych,
- testy automatyczne - narzędzia skanujące kod strony w poszukiwaniu typowych niezgodności,
- testy z udziałem rzeczywistych użytkowników, w tym osób z niepełnosprawnościami.

Organ nadzoru ocenia czy strona **spełnia konkretne wymagania techniczne i funkcjonalne wynikające z przepisów**.

Dlatego w modelu EAA:

- audyt staje się dowodem należytej staranności w procesie compliance,
- dokumentacja z audytu może stanowić podstawę obrony w postępowaniu nadzorczym,
- brak działań w zakresie weryfikacji dostępności może zostać **uznany za zaniedbanie obowiązków i skutkować sankcjami**.

Audyt 2025 w praktyce – przykłady kontroli i monitoringu

Już w 2025 roku w Polsce trwa zaplanowany **Monitoring dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych** - narzędzie systemowe, które jest formą audytu nadzorczego. W ramach tego programu **wytypowano 100 stron i 45 aplikacji mobilnych podmiotów publicznych do szczegółowej analizy dostępności**. Monitoring ten obejmuje dogłębne badania zgodności tych zasobów z wymogami dostępności cyfrowej.

Dla wielu podmiotów to pierwsze realne sprawdzian ich gotowości przed szerszym nadzorem rynku, który **będzie dotyczył również podmiotów prywatnych objętych EAA**. Oznacza to, że nawet jeśli audytuje się dzisiaj tylko publiczne zasoby, wiedza i procesy zebrane w tym kontekście są bezpośrednio przenoszalne na compliance firm świadczących usługi handlu elektronicznego.

Co przyniesie przyszłość? Audyty w kontekście EAA

W nadchodzących miesiącach audyty zgodności staną się jeszcze ważniejsze, ponieważ:

- nadzór rynku objął podmioty prywatne świadczące usługi objęte zakresem ustawy, w tym usługi handlu elektronicznego,
- kontrole będą mieć charakter sektorowy i będą obejmować całe branże (np. e-commerce, bankowość, transport, telekomunikację),
- brak udokumentowanych działań w zakresie dostępności może zostać uznany za zaniedbanie obowiązków ustawowych,
- dostępność staje się coraz częściej elementem oceny w przetargach, współpracach B2B oraz projektach finansowanych ze środków publicznych lub unijnych,
- organizacje będą zmuszone włączyć audyt dostępności do stałych procesów compliance, obok takich obszarów jak ochrona danych czy bezpieczeństwo informacji.

Następne kroki

Pierwszym i podstawowym krokiem jest przeprowadzenie audytu dostępności swoich stron i produktów cyfrowych.

Zacznij od ustalenia, w jakim miejscu obecnie się znajdujesz.

Audyt powinien **łączyć automatyczne narzędzia testujące** (które skanują typowe problemy, takie jak brak alternatywnych opisów obrazów czy niewystarczający kontrast kolorów) **oraz testy manualne** wykonywane przez ekspertów lub osoby z niepełnosprawnościami.

Narzędzia automatyczne są dobrym początkiem ponieważ wykrywają wiele oczywistych błędów, ale jednak zazwyczaj **identyfikują jedynie około połowy problemów związanych z dostępnością**.

Testy manualne są niezbędne, aby wykryć takie kwestie jak pułapki w nawigacji klawiaturowej, błędne interpretacje przez czytniki ekranu czy niejasne treści.

Ustal priorytety i zaplanuj naprawy

Dobrym podejściem jest skoncentrowanie się **w pierwszej kolejności na problemach**, które całkowicie blokują użytkownikom dostęp do kluczowej funkcji (np. jeśli przycisk „Kup teraz” nie jest dostępny z poziomu klawiatury, użytkownicy korzystający wyłącznie z klawiatury nie mogą dokonać zakupu a to jak już wspominaliśmy krytyczny problem). Problemy, które wpływają na wielu użytkowników lub wiele podstron (np. niedostępne menu nagłówkowe będzie problemem na każdej stronie) powinny być następne w kolejce do naprawienia.

Problemy można stosunkowo szybko i łatwo naprawić mogą obejmować dodanie brakujących etykiet formularzy lub opisów tekstowych - często przy niewielkim nakładzie pracy znacząco poprawiają użyteczność.

Wprowadź zmiany w projektowaniu i rozwoju zgodne z zasadami dostępności

Mając plan działania, **rozpocznij usuwanie problemów i zwiększanie dostępności swojego produktu cyfrowego**. W praktyce oznacza to współpracę projektantów, programistów oraz redaktorów treści.

Kluczowe zmiany mogą obejmować:

- dodanie tekstów alternatywnych do wszystkich obrazów informacyjnych,
- zapewnienie napisów i transkrypcji do materiałów wideo,
- dostosowanie kolorystyki do wymogów kontrastu,
- umożliwienie pełnej nawigacji z klawiatury (wraz z widocznym wskaźnikiem fokusu) dla wszystkich elementów interaktywnych,
- uporządkowanie struktury strony pod kątem logiki czytników ekranu (poprawne użycie nagłówków, list, landmarków),
- przetestowanie formularzy pod kątem dostępności (etykiety, instrukcje, obsługa błędów).

Wprowadź zmiany w projektowaniu i rozwoju zgodne z zasadami dostępności

Najlepszym sposobem utrzymania dostępności jest **wbudowanie jej w codzienne procesy biznesowe**. Oznacza to przeszkolenie zespołu z podstaw dostępności. Autorzy treści powinni wiedzieć, jak pisać dobre teksty alternatywne. Projektanci powinni rozumieć, że nie można polegać wyłącznie na kolorze i że należy sprawdzać kontrast.

programiści powinni znać wzorce dostępnego kodowania. Gdy dostępność staje się elementem codziennych dobrych praktyki, zmniejsza się ryzyko, że nowe funkcje lub aktualizacje ponownie wprowadzą bariery.

Opublikuj deklarację dostępności i angażuj użytkowników

Gdy zbliżasz się do zgodności, przygotuj i opublikuj deklarację dostępności na swojej stronie internetowej lub w aplikacji, zgodnie z wymogami EAA.

W ramach przypomnienia - Deklaracja powinna:

- wskazywać standard, do którego dążysz (np. „Strona dąży do zgodności z EN 301 549 / WCAG 2.1 AA”),
- opisywać wdrożone rozwiązania i funkcje wspierające dostępność,
- wskazywać ewentualne obszary, które nie są jeszcze w pełni zgodne (jeśli takie istnieją),
- zawierać sposób kontaktu dla użytkowników zgłaszających trudności lub uwagi.

Monitoruj, utrzymuj i aktualizuj

Dostępność musi być utrzymywana w miarę rozwoju produktów cyfrowych. Regularnie monitoruj swoje strony i aplikacje pod kątem nowych problemów z dostępnością, szczególnie gdy wdrażasz nowe funkcje lub zewnętrzne wtyczki. **Istnieją narzędzia umożliwiające cykliczne automatyczne skanowanie stron, które pomagają wykrywać regresje** (np. gdy ktoś doda obraz bez tekstu alternatywnego). Należy także śledzić aktualizacje standardów - wytyczne WCAG są rozwijane (np. WCAG 2.2 i kolejne wersje), a **wraz ze zmianą technologii pojawiają się nowe dobre praktyki.**

Podsumowanie

Dziękuję Ci za przeczytanie tego e-booka. Mam nadzieję, że jego lektura pozwoliła Ci spojrzeć na dostępność jak na realny element odpowiedzialnego i nowoczesnego biznesu. Jeśli chcesz zacząć działać w obszarze dostępności, najlepszym sposobem jest po prostu rozpoczęcie pracy nad własną usługą cyfrową.

Wiedza o przepisach, normach takich jak EN 301 549 czy wytycznych WCAG jest niezwykle ważna. Dostępność to dziś obowiązek prawny, ale równie mocno jest to element jakości produktu cyfrowego. To inwestycja w zaufanie, bezpieczeństwo i stabilność biznesu.

W tym e-booku dużo mówię o przepisach, ryzyku finansowym i odpowiedzialności biznesowej jednak u podstaw dostępności znajduje się człowiek.

Motywacją do poruszenia tego tematu była dla mnie rozmowa i codzienne doświadczenie bycia blisko osoby z mojej rodziny, która w młodym wieku przeszła dwa udary. Konsekwencją są poważne zaburzenia mowy i ruchu. To doświadczenie bardzo zmieniło moje spojrzenie na projektowanie usług cyfrowych. Zrozumiałam, jak łatwo można odebrać komuś poczucie samodzielności i jak trudne nie raz bywa prośenie o pomoc.

Dostępność to tworzenie środowiska, w którym osoby z niepełnosprawnościami nie muszą czuć zagrożenia, wstydu ani zależności od innych. To projektowanie usług w taki sposób, aby każdy użytkownik mógł działać spokojnie, bez presji i bez poczucia, że „jest problemem”.

Dlatego łączę podejście techniczne oraz biznesowe z podejściem ludzkim.

Bibliografia

European Telecommunications Standards Institute. (n.d.). EN 301 549 v3: The harmonised European standard for ICT accessibility. <https://www.etsi.org/human-factors-accessibility/en-301-549-v3-the-harmonized-european-standard-for-ict-accessibility>

Komisja Europejska. (n.d.). European Accessibility Act (EAA). https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/justice-and-fundamental-rights/disability/european-accessibility-act-eea_en

Komisja Europejska. (n.d.). Web accessibility directive – Standards and harmonisation. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/web-accessibility-directive-standards-and-harmonisation>

Komisja Europejska. (n.d.). Web accessibility standards – Latest changes (EN 301 549). <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/latest-changes-accessibility-standard>

Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych. (n.d.). Wytoczne: Jak zapewnić dostępność produktów i usług (EAA). https://dostepnosc.pfron.org.pl/fileadmin/user_upload/EAA/Wytoczne_e_Jak_zapewnic_dostepnosc_produkow_i_uslug.pdf

Rządowe Centrum Legislacji. (2024). Dziennik Ustaw Rzeczypospolitej Polskiej, poz. 731. <https://dziennikustaw.gov.pl/DU/2024/731>

Rządowe Centrum Legislacji. (2024). Elektroniczny Identyfikator Aktów Prawnych (ELI): Dz.U. 2024 poz. 731. <https://eli.gov.pl/eli/DU/2024/731/ogl>

Sejm Rzeczypospolitej Polskiej. (2024). Ustawa z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług (Dz.U. 2024 poz. 731). <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=WDU20240000731>

Unia Europejska. (2019). Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług (European Accessibility Act). EUR-Lex. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/?uri=celex%3A32019L0882>

Unia Europejska. (2019). Dyrektywa (UE) 2019/882 – wersja ELI. EUR-Lex. <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj?locale=pl>

Unia Europejska. (n.d.). Dostępność produktów i usług – Streszczenie dyrektywy (UE) 2019/882. EUR-Lex. <https://eur-lex.europa.eu/PL/legal-content/summary/accessibility-of-products-and-services.html>

Ministerstwo Cyfryzacji. (n.d.). Polski Akt o Dostępności – usługi handlu elektronicznego. <https://www.gov.pl/web/dostepnosc-cyfrowa/polski-akt-o-dostepnosc-i-uslugi-handlu-elektronicznego>

Baymard Institute. (n.d.). Accessibility research for ecommerce: 19 UX guidelines. <https://baymard.com>