PUBLIKACJE / ARTYKUŁ PRZEGLĄDOWY

OCENA ZGODNOŚCI USŁUG CYFROWYCH Z EUROPEJSKIM AKTEM O DOSTĘPNOŚCI

Rola normy EN 301 549 po publikacji wersji 4.1.1

AUTOR

Tomasz Załucki

DATA PUBLIKACJI

16 listopada 2026 r.

CZAS CZYTANIA

14 min

STRESZCZENIE

Artykuł omawia obowiązki usługodawców wynikające z dyrektywy (UE) 2019/882 i polskiej ustawy z 26 kwietnia 2024 r. oraz rolę normy EN 301 549 w wykazywaniu zgodności usług cyfrowych. Analizuje skutki publikacji wersji 4.1.1 normy we wrześniu 2026 r., opisuje praktyczny przebieg oceny zgodności usługi oraz system nadzoru i sankcji.

Słowa kluczowe: Europejski Akt o Dostępności, EN 301 549, ocena zgodności, usługi cyfrowe, handel elektroniczny

1. WPROWADZENIE

Od 28 czerwca 2025 r. wymagania dostępności obowiązują nie tylko sektor publiczny, ale także przedsiębiorców oferujących konsumentom wybrane produkty i usługi. Podstawą jest dyrektywa (UE) 2019/882, nazywana Europejskim Aktem o Dostępności (European Accessibility Act, EAA)[1], wdrożona w Polsce ustawą z 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze[2].

Dla usług cyfrowych, w tym handlu elektronicznego, kluczowe jest pytanie praktyczne: w jaki sposób usługodawca ma wykazać, że usługa spełnia wymagania. Przepisy posługują się językiem funkcjonalnym i nie wskazują konkretnych technik. Rolę pomostu między przepisem a techniką pełni norma EN 301 549, której nowa wersja 4.1.1 została opublikowana we wrześniu 2026 r. Celem artykułu jest uporządkowanie relacji między tymi aktami i opisanie przebiegu oceny zgodności usługi.

2. RAMY PRAWNE

2.1. Zakres przedmiotowy

Dyrektywa obejmuje zamknięty katalog produktów i usług. Wśród usług wymienia usługi łączności elektronicznej, usługi zapewniające dostęp do audiowizualnych usług medialnych, wybrane elementy usług pasażerskiego transportu lotniczego, autobusowego, kolejowego i wodnego, bankowość detaliczną, książki elektroniczne wraz z oprogramowaniem do ich odczytu oraz usługi handlu elektronicznego[1]. Polska ustawa powtarza ten katalog w art. 3 i w art. 2 rozdziela obowiązki: za produkty odpowiadają producenci, upoważnieni przedstawiciele, importerzy i dystrybutorzy, a za usługi usługodawcy[2].

2.2. Wyłączenie mikroprzedsiębiorców

Zgodnie z art. 4 pkt 1 ustawy jej przepisów nie stosuje się do usług oferowanych lub świadczonych przez mikroprzedsiębiorców[3]. Wyłączenie to wynika z art. 4 ust. 5 dyrektywy i dotyczy wyłącznie usług. Mikroprzedsiębiorca, który jest producentem, importerem lub dystrybutorem produktu objętego ustawą, nie korzysta z niego w tym samym zakresie. W praktyce doradczej jest to najczęstsze źródło nieporozumień: sklep internetowy prowadzony przez mikroprzedsiębiorcę jest zwolniony jako usługa handlu elektronicznego, ale nie zwalnia to z obowiązków dotyczących sprzedawanych w nim produktów objętych ustawą.

2.3. Obowiązki usługodawcy

Artykuł 32 ustawy nakłada na usługodawcę obowiązek przeprowadzenia oceny zgodności usługi z wymaganiami dostępności oraz szereg obowiązków informacyjnych[4]. Usługodawca:

- podaje do publicznej wiadomości, w regulaminie lub równoważnym dokumencie, informacje o usłudze, informacje niezbędne do korzystania z niej oraz informację o tym, w jaki sposób usługa spełnia wymagania dostępności,
- przechowuje te informacje przez cały okres, w którym usługa pozostaje w ofercie,
- uwzględnia zmiany w sposobie świadczenia usługi, zmiany wymagań oraz zmiany w normach zharmonizowanych lub specyfikacjach technicznych, na podstawie których deklaruje zgodność,
- w razie niezgodności podejmuje działania naprawcze i niezwłocznie informuje właściwy organ nadzoru rynku.

Trzeci z tych obowiązków ma znaczenie w kontekście dalszej części artykułu. Ocena zgodności nie jest czynnością jednorazową: zmiana normy, na którą powołuje się usługodawca, wymaga ponownego odniesienia się do jej treści.

3. NORMA EN 301 549 I DOMNIEMANIE ZGODNOŚCI

Dyrektywa korzysta z mechanizmu znanego z prawa produktowego Unii. Produkty i usługi zgodne z normami zharmonizowanymi, do których odniesienia opublikowano w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej, uznaje się za zgodne z wymaganiami dostępności w zakresie objętym tymi normami[5]. Jest to domniemanie zgodności. Nie zamyka ono drogi do wykazania zgodności w inny sposób, ale przenosi ciężar argumentacji: podmiot stosujący normę nie musi samodzielnie dowodzić, że przyjęte przez niego rozwiązania realizują wymagania funkcjonalne z załącznika I do dyrektywy.

Normą właściwą dla technologii informacyjno-komunikacyjnych jest EN 301 549 „Wymagania dostępności dla produktów i usług ICT", opracowana wspólnie przez ETSI, CEN i CENELEC. Wersja 3.2.1 z marca 2021 r.[6] została uznana za normę zharmonizowaną decyzją wykonawczą Komisji (UE) 2021/1339[7], jednak wyłącznie na potrzeby dyrektywy (UE) 2016/2102 dotyczącej stron internetowych i aplikacji mobilnych sektora publicznego[8]. W zakresie stron internetowych wersja ta odsyła do kryteriów sukcesu WCAG 2.1 na poziomach A i AA.

Skutek jest następujący. W okresie między 28 czerwca 2025 r. a publikacją odniesienia do nowej wersji normy przedsiębiorcy objęci EAA nie dysponują normą zharmonizowaną wydaną dla tej dyrektywy. Powszechną praktyką audytową jest w tym okresie stosowanie EN 301 549 w wersji 3.2.1 jako najlepszego dostępnego punktu odniesienia, z zastrzeżeniem, że formalnie nie daje ona domniemania zgodności z EAA.

4. WERSJA 4.1.1 NORMY

Wersja 4.1.1 normy EN 301 549 została przyjęta 24 sierpnia 2026 r. i opublikowana 2 września 2026 r.[9] Powstała na podstawie zlecenia normalizacyjnego Komisji Europejskiej M/587, którego celem jest dostarczenie norm wspierających stosowanie Europejskiego Aktu o Dostępności. Najważniejsze zmiany opisane w dostępnych omówieniach to[10]:

- przyjęcie WCAG 2.2 na poziomie AA, co oznacza sześć nowych kryteriów sukcesu względem wersji 3.2.1: 2.4.11, 2.5.7, 2.5.8, 3.2.6, 3.3.7 i 3.3.8[11],
- przebudowane wymagania dotyczące preferencji użytkownika,
- zmienione wymagania dla komunikacji w czasie rzeczywistym, w tym tekstu w czasie rzeczywistym,
- załączniki mapujące wymagania normy na wymagania EAA.

Publikacja normy nie jest równoznaczna z uzyskaniem przez nią skutku prawnego. Domniemanie zgodności powstaje dopiero z chwilą opublikowania odniesienia do normy w Dzienniku Urzędowym UE. Według informacji dostępnych w dniu publikacji tego artykułu odniesienie nie zostało jeszcze opublikowane, a branżowe źródła wskazują jako spodziewany termin 22 stycznia 2027 r.[10] Datę tę należy traktować jako prognozę i przed powołaniem się na domniemanie sprawdzić aktualny stan w Dzienniku Urzędowym.

Dla usługodawców wynika z tego konkretne zalecenie. Audyty prowadzone obecnie warto od razu rozszerzać o sześć nowych kryteriów WCAG 2.2, nawet jeżeli raport formalnie odnosi się do wersji 3.2.1. Koszt zbadania dodatkowych kryteriów w trakcie jednego audytu jest wyraźnie niższy niż koszt ponownego badania po kilku miesiącach.

5. OCENA ZGODNOŚCI USŁUGI W PRAKTYCE

Ustawa nie przewiduje dla usług udziału jednostki notyfikowanej ani oznakowania CE. Ocenę przeprowadza sam usługodawca[4]. Poniższy przebieg odpowiada strukturze normy i obowiązkom dokumentacyjnym z art. 32 ustawy.

5.1. Ustalenie zakresu

Usługa cyfrowa rzadko jest jedną stroną internetową. Zakres oceny obejmuje zwykle serwis, aplikację mobilną, dokumenty udostępniane klientowi oraz kanały obsługi. W normie EN 301 549 w wersji 3.2.1 odpowiadają temu rozdział 9 (strony internetowe), rozdział 10 (dokumenty niebędące stronami internetowymi), rozdział 11 (oprogramowanie) i rozdział 12 (dokumentacja i usługi wsparcia)[6].

5.2. Badanie

Dla każdego elementu zakresu dobiera się reprezentatywną próbę widoków i procesów, a następnie bada ją względem wymagań właściwego rozdziału. W handlu elektronicznym próba powinna obejmować pełną ścieżkę zakupową: wyszukiwanie, kartę produktu, koszyk, uwierzytelnianie, płatność i potwierdzenie zamówienia, a także dokumenty transakcyjne.

5.3. Dokumentacja

Wynikiem oceny jest dokumentacja, która pozwala wykonać obowiązek z art. 32 ust. 2 pkt 1 ustawy, czyli poinformować, w jaki sposób usługa spełnia wymagania dostępności[4]. W praktyce składają się na nią: opis usługi i zakresu badania, wskazanie zastosowanej normy i jej wersji, wynik badania w podziale na wymagania, wykaz niezgodności z planem działań naprawczych oraz, jeżeli ma to zastosowanie, ocena nieproporcjonalnego obciążenia.

6. NIEPROPORCJONALNE OBCIĄŻENIE

Wymagania dostępności stosuje się w zakresie, w jakim ich spełnienie nie wymaga zasadniczej zmiany podstawowych właściwości produktu albo usługi i nie stanowi dla podmiotu nieproporcjonalnego obciążenia[12]. Oceny dokonuje sam podmiot gospodarczy, według kryteriów określonych w ustawie, wśród których jest stosunek kosztów netto spełnienia wymagania do ogólnych kosztów operacyjnych i kapitałowych oraz szacowane koszty i korzyści.

Wyjątek ten bywa nadinterpretowany. Po pierwsze, odnosi się do konkretnego wymagania, a nie do usługi jako całości. Po drugie, wymaga udokumentowanej oceny, której organ nadzoru może zażądać. Po trzecie, nie dotyczy sytuacji, w której podmiot po prostu nie zaplanował prac. Powołanie się na nieproporcjonalne obciążenie bez dokumentu oceny nie ma oparcia w przepisach.

7. NADZÓR, SKARGI I SANKCJE

System nadzoru rynku tworzą Prezes Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, wyspecjalizowane organy nadzoru rynku właściwe dla poszczególnych rodzajów usług oraz organy celne[13].

Konsument ma prawo złożyć do podmiotu gospodarczego skargę na niezapewnianie spełniania wymagań dostępności. Podmiot rozpatruje skargę w terminie 30 dni od jej otrzymania, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach może wskazać nowy termin, nie dłuższy niż 60 dni od otrzymania skargi[14]. Z punktu widzenia organizacji oznacza to konieczność posiadania procedury przyjmowania i rozpatrywania takich zgłoszeń, zanim wpłynie pierwsze z nich.

Artykuł 73 ustawy przewiduje kary pieniężne w wysokości do dziesięciokrotności przeciętnego wynagrodzenia miesięcznego w gospodarce narodowej za rok poprzedzający, jednak nie większej niż 10% obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary[15]. Wśród naruszeń objętych karą jest niewykonanie obowiązku przeprowadzenia oceny zgodności usługi oraz niepoinformowanie organu o niezgodności.

8. OKRESY PRZEJŚCIOWE

Przepisy przejściowe łagodzą skutki wejścia ustawy w życie w trzech obszarach[16]:

- umowy o oferowanie lub świadczenie usług zawarte przed 28 czerwca 2025 r. mogą obowiązywać w niezmienionej treści do wygaśnięcia, nie dłużej niż do 28 czerwca 2030 r.,
- usługodawca może do 28 czerwca 2030 r. świadczyć usługi z wykorzystaniem produktów niespełniających wymagań, jeżeli korzystał z nich do świadczenia usług tego samego rodzaju przed wejściem ustawy w życie,
- terminale samoobsługowe używane przed wejściem ustawy w życie mogą być wykorzystywane do końca okresu ekonomicznej użyteczności, nie dłużej niż 20 lat od rozpoczęcia ich wykorzystywania.

Ustawy nie stosuje się ponadto do wybranych treści stron internetowych i aplikacji mobilnych: nagranych wcześniej mediów zmiennych w czasie opublikowanych przed 28 czerwca 2025 r., plików dokumentów opublikowanych przed tą datą oraz treści zarchiwizowanych, które nie były od tego dnia aktualizowane ani edytowane.

Okresy przejściowe nie obejmują samego serwisu ani aplikacji, za pomocą których usługa jest świadczona nowym klientom. Dla nich wymagania obowiązują od 28 czerwca 2025 r.

9. WNIOSKI

- Ocena zgodności usługi jest obowiązkiem usługodawcy i ma charakter ciągły. Zmiana normy, na którą powołuje się podmiot, wymaga aktualizacji oceny.
- Do czasu opublikowania w Dzienniku Urzędowym UE odniesienia do EN 301 549 w wersji 4.1.1 żadna wersja tej normy nie daje domniemania zgodności z EAA. Stosowanie normy pozostaje jednak najlepiej uzasadnionym sposobem wykazywania zgodności.

Audyty prowadzone obecnie powinny obejmować kryteria WCAG 2.2 na poziomie AA, ponieważ są one częścią wersji 4.1.1.

Dokumentacja oceny, procedura rozpatrywania skarg i ewentualna ocena nieproporcjonalnego obciążenia powinny istnieć przed kontaktem z organem nadzoru, a nie powstawać w odpowiedzi na niego.

PRZYPISY

Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług, Dz. Urz. UE L 151 z 7.6.2019, s. 70, art. 2 i art. 31.

Ustawa z 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze, Dz.U. 2024 poz. 731, art. 2 i art. 3. Ustawa weszła w życie 28 czerwca 2025 r.

Tamże, art. 4 pkt 1; dyrektywa (UE) 2019/882, art. 4 ust. 5.

Ustawa z 26 kwietnia 2024 r., art. 32 ust. 1 i 2; por. dyrektywa (UE) 2019/882, art. 13 i załącznik V.

Dyrektywa (UE) 2019/882, art. 15.

ETSI, CEN, CENELEC, EN 301 549 V3.2.1 (2021-03), Accessibility requirements for ICT products and services, rozdziały 9-12.

Decyzja wykonawcza Komisji (UE) 2021/1339 z 11 sierpnia 2021 r. zmieniająca decyzję wykonawczą (UE) 2018/2048 w odniesieniu do normy zharmonizowanej dotyczącej stron internetowych i aplikacji mobilnych.

Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/2102 z 26 października 2016 r.; w Polsce wdrożona ustawą z 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych, Dz.U. 2019 poz. 848.

Davis Wright Tremaine, European Accessibility Act: ICT Standards Update, wrzesień 2026 (data przyjęcia i publikacji); National Disability Authority, EN 301 549 published, 2026.

Deque Systems, EN 301 549 v4.1.1 is final: what changed, what it means and what you should do, 2026. Opis zmian i informacja o spodziewanym terminie publikacji odniesienia pochodzą z tego omówienia, a nie z tekstu normy.

W3C, Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2, W3C Recommendation, opublikowana 5 października 2023 r., wersja zaktualizowana 12 grudnia 2024 r.

Ustawa z 26 kwietnia 2024 r., art. 21; dyrektywa (UE) 2019/882, art. 14 i załącznik VI.

Ustawa z 26 kwietnia 2024 r., art. 38.

Tamże, art. 35-37.

Tamże, art. 73.

Tamże, art. 85 i art. 86; dyrektywa (UE) 2019/882, art. 32.

BIBLIOGRAFIA

Akty prawne

Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług, Dz. Urz. UE L 151 z 7.6.2019. eur-lex.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj

Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/2102 z 26 października 2016 r. w sprawie dostępności stron internetowych i mobilnych aplikacji organów sektora publicznego. eur-lex.europa.eu/eli/dir/2016/2102/oj

Decyzja wykonawcza Komisji (UE) 2021/1339 z 11 sierpnia 2021 r. eur-lex.europa.eu/eli/dec_impl/2021/1339/oj

Ustawa z 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze, Dz.U. 2024 poz. 731. eli.gov.pl/eli/DU/2024/731/ogl

Ustawa z 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych, Dz.U. 2019 poz. 848. eli.gov.pl/eli/DU/2019/848/ogl

Normy i wytyczne

ETSI, CEN, CENELEC, EN 301 549 V3.2.1 (2021-03), Accessibility requirements for ICT products and services. etsi.org (PDF)

W3C, Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2, W3C Recommendation. w3.org/TR/WCAG22

Opracowania

Deque Systems, EN 301 549 v4.1.1 is final: what changed, what it means and what you should do, 2026. deque.com

Davis Wright Tremaine, European Accessibility Act: ICT Standards Update, 2026. dwt.com

National Disability Authority, EN 301 549 published, 2026. nda.ie

SŁOWNIK

EAA

Europejski Akt o Dostępności, czyli dyrektywa (UE) 2019/882 w sprawie wymogów dostępności produktów i usług. Skrót od European Accessibility Act. W Polsce wdrożona ustawą z 26 kwietnia 2024 r.

EN 301 549

Europejska norma określająca wymagania dostępności dla produktów i usług informacyjno-komunikacyjnych: stron internetowych, aplikacji, dokumentów, oprogramowania i sprzętu.

Norma zharmonizowana

Norma europejska opracowana na zlecenie Komisji Europejskiej, do której odniesienie opublikowano w Dzienniku Urzędowym UE. Jej stosowanie daje domniemanie zgodności z przepisami.

Domniemanie zgodności

Zasada, zgodnie z którą produkt lub usługę spełniającą normę zharmonizowaną uznaje się za zgodną z wymaganiami prawa w zakresie objętym tą normą.

Ocena zgodności

Proces wykazujący, czy produkt lub usługa spełnia określone wymagania. W przypadku usług objętych EAA przeprowadza ją sam usługodawca.

WCAG

Wytyczne dla dostępności treści internetowych opracowane przez W3C. Skrót od Web Content Accessibility Guidelines. Aktualna wersja to 2.2.

Poziomy A, AA i AAA

Trzy poziomy zgodności z WCAG. Poziom A obejmuje wymagania podstawowe, AA jest poziomem wymaganym przez przepisy, a AAA jest najwyższy i nie jest wymagany.

Mikroprzedsiębiorca

W rozumieniu przepisów o dostępności: przedsiębiorca zatrudniający mniej niż 10 osób, którego roczny obrót lub suma bilansowa nie przekracza 2 mln euro.

Organ nadzoru rynku

Organ państwowy, który kontroluje, czy produkty i usługi spełniają wymagania, i może nakładać kary. W zakresie dostępności główną rolę pełni Prezes Zarządu PFRON.

ICT

Technologie informacyjno-komunikacyjne. Skrót od angielskiego information and communication technology.

JAK CYTOWAĆ

Załucki T., *Ocena zgodności usług cyfrowych z Europejskim Aktem o Dostępności. Rola normy EN 301 549 po publikacji wersji 4.1.1*, 2026, dostęp online.

Tekst ma charakter przeglądowy i informacyjny. Nie stanowi porady prawnej. Stan prawny i stan badań na dzień publikacji.