



Warszawa, 29-11-2022 r.

RZECZNIK PRAW OBYWATELSKICH

Marcin Wiącek

XI.815.4.2022.MWR

Pani

Patrycja Sass-Staniszevska

Prezes Zarządu

Izba Gospodarki Elektronicznej

ul. Łucka 18 lok. 76

00-845 WARSZAWA

biuro@eizba.pl

Szanowna Pani Prezes!

Do mojego Biura wpłynął wniosek Polskiego Związku Niewidomych – organizacji pozarządowej zajmującej się zapobieganiem wykluczeniu społecznemu oraz zawodowemu osób niewidomych i słabowidzących – w sprawie dostępności sklepów internetowych dla osób z niepełnosprawnością wzroku. Polski Związek Niewidomych podkreśla w nim, jak ważnym ułatwieniem w codziennym życiu jest możliwość zrobienia zakupów przez Internet **dla osób niewidomych i słabowidzących**, wskazując jednocześnie na **powszechny brak dostępności serwisów sprzedażowych i sklepów internetowych** dla użytkowników z tego rodzaju niepełnosprawnością. Wspomniany brak dostępności ma szczególne znaczenie nie tylko w przypadku małych sklepów internetowych, ale przede wszystkim – biorąc pod

Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich
al. Solidarności 77
00-090 Warszawa

Tel. centr. (+48 22) 55 17 700
Infolinia obywatelska 800 676 676
biurorzecznika@brpo.gov.pl
bip.brpo.gov.pl

uwagę zasięg działania i szeroki wachlarz oferowanego asortymentu – dużych platform sprzedażowych.

Rzecznik Praw Obywatelskich przywiązuje ogromną wagę do wspierania równego traktowania wszystkich osób i przeciwdziałania dyskryminacji z jakiegokolwiek przyczyny – Rzecznik, zgodnie z art. 18 ustawy z dnia 3 grudnia 2010 r. o wdrożeniu niektórych przepisów Unii Europejskiej w zakresie równego traktowania (Dz.U. z 2016 r. poz. 1219 ze zm.), wykonując funkcje niezależnego organu do spraw równego traktowania. Do jego zadań należy między innymi analizowanie, monitorowanie i wspieranie równego traktowania wszystkich osób, prowadzenie niezależnych badań dotyczących dyskryminacji oraz opracowywanie i wydawanie niezależnych sprawozdań i zaleceń odnośnie do problemów związanych z dyskryminacją¹. Rzecznik wykonuje także zadania organu monitorującego wdrażanie postanowień Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych², o którym mowa w jej art. 33 ust. 2. Przestrzeganie praw człowieka w czasie trwającej transformacji cyfrowej, dostępność stron internetowych oraz przeciwdziałanie wykluczeniu cyfrowemu osób z niepełnosprawnościami od wielu lat pozostają w obszarze szczególnego zainteresowania RPO. Rzecznik podejmuje te problemy w swoich wystąpieniach generalnych³ oraz prowadząc badania dotyczące dyskryminacji i publikując z nich raporty⁴.

Jako Rzecznik Praw Obywatelskich dostrzegam i podzielam zapatrywanie środowiska osób z niepełnosprawnościami, że wciąż aktualny jest problem wykluczenia cyfrowego, który dotyka między innymi osoby niewidome i słabowidzące. Największą barierą wydaje się być brak świadomości co do szczególnych potrzeb osób

¹ Zob. art. 17b ustawy z dnia 15 lipca 1987 r. o Rzeczniku Praw Obywatelskich (Dz.U. z 2020 r. poz. 627, t.j. ze zm.; dalej jako: „ustawa o RPO”).

² Konwencja o prawach osób z niepełnosprawnościami, sporządzona w Nowym Jorku dnia 13 grudnia 2006 r. (Dz.U. z 2012 r. poz. 1169, ze zm.; dalej również jako: „KPON”).

³ Zob. m.in. wystąpienie RPO do Prezesa Rady Ministrów z dnia 2 marca 2021 r. (znak: XI.815.55.2020), dostępne pod adresem:

https://bip.brpo.gov.pl/sites/default/files/Do_premiera_dostepnosc_2.03.2021.pdf [dostęp: 8 listopada 2022 r.].

⁴ Zob. publikację „Dostępność witryn internetowych instytucji publicznych dla osób niewidomych - raport Rzecznika Praw Obywatelskich”, dostęp pod adresem:

<https://bip.brpo.gov.pl/pliki/12702084070.pdf> [dostęp: 8 listopada 2022 r.].

z niepełnosprawnościami wśród prywatnych przedsiębiorstw – podmioty publiczne w ostatnich latach zostały zobowiązane ustawowo do zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Nie ulega wątpliwości, że funkcjonalność oraz dostępność serwisów internetowych wiąże się z poprawą jakości życia codziennego osób z niepełnosprawnościami, a ułatwiony dostęp do informacji czy usług stwarza tym osobom warunki do realnego udziału w życiu społecznym. Jednocześnie wykluczenie cyfrowe, stanowiące element wykluczenia społecznego, najczęściej nie wynika z przekonań osób z niepełnosprawnościami, ale z deficytów całkowicie lub w dużej mierze niezależnych od nich, często będąc skorelowane z dostępnością technologii.

Dostępność jest elementem uniwersalnego projektowania, rozumianego jako tworzenie produktów, środowiska, programów i usług w taki sposób, by były użyteczne dla wszystkich w możliwie największym stopniu, bez potrzeby adaptacji lub specjalistycznego projektowania. Uniwersalne projektowanie jest również jednym z założeń Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych i stanowi warunek wstępny dostępności jako takiej⁵, która jest niezbędna do tego, aby osoby z niepełnosprawnościami mogły prowadzić niezależne życie.

Warto zauważyć, że – co do zasady – osoby z niepełnosprawnością wzroku do obsługi komputera nie korzystają z myszy, a używają wyłącznie klawiatury i skrótów klawiszowych przy wsparciu czytnika ekranu. Polski Związek Niewidomych po analizie sposobu działania stron internetowych wielu przedsiębiorców przekazał mi, **na jakie bariery w swobodnym korzystaniu ze sklepów internetowych i serwisów sprzedażowych napotykają użytkownicy niewidomi i słabowidzący**. Wśród wielu utrudnień osoby z niepełnosprawnością wzroku wskazują przede wszystkim na: brak możliwości zarejestrowania się i zalogowania jedynie przy pomocy klawiatury; brak możliwości dodania artykułu do koszyka i wyboru szczegółów związanych z danym produktem oraz zaznaczenia pól, np. dotyczących akceptacji regulaminu; niedostępność z poziomu klawiatury opcji zapłaty, wyboru sposobu dostawy, czy ostatecznie złożenia zamówienia. W ocenie Wnioskodawców, wyeliminowanie

⁵ Zob. art. 9 KPON.

wskazanych trudności znacznie przyczyniłoby się do zapewnienia dostępności stron internetowych przedsiębiorców i pozwoliło zyskać im nowych klientów.

Warto zwrócić uwagę, że rozwiązania mające na celu zmniejszenie wykluczenia społecznego osób ze szczególnymi potrzebami zostały zawarte w projekcie ustawy o zapewnianiu spełniania wymogów dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze⁶, którą do polskiego porządku prawnego mają zostać wdrożone przepisy dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług.⁷ Ustawa ta ureguluje m.in. obowiązek zapewnienia dostępności usług, w tym handlu elektronicznego. Z projektu wynika, że usługi handlu elektronicznego będą musiały pozwalać na niezakłócone korzystanie z nich przez osobę o ograniczonej zdolności widzenia oraz osobę o ograniczonej zdolności słyszenia. **Choć zakłada się, że ustawa ma zacząć obowiązywać dopiero od połowy 2025 r., to już teraz warto podjąć działania na rzecz identyfikacji i usuwania barier cyfrowych, a w efekcie zwiększenia dostępności oferowanych w Internecie usług**, do czego serdecznie zachęcam.

Chciałbym także podkreślić, że z uwagą zapoznałem się z raportem Izby Gospodarki Elektronicznej pt. „Odpowiedzialny e-commerce. Raport e-Izby 2022”, z którego wynika, że **dla internautów jednym z najważniejszych zadań realizowanych przez przedsiębiorstwa działające w Internecie jest dostępność sklepów internetowych dla wszystkich, w tym osób z niepełnosprawnościami.**⁸ Jak wynika z raportu, dostępność była przedmiotem pytania po raz pierwszy, mimo że badanie prowadzone jest cyklicznie, w związku z czym chciałbym podziękować kierowanej przez Panią Izbę za zwrócenie uwagi na ten problem. W mojej ocenie taka odpowiedź użytkowników Internetu świadczy o zwiększeniu społecznej świadomości

⁶ Tekst projektu dostępny pod adresem:

<https://legislacja.rcl.gov.pl/docs//2/12358257/12865984/12865985/dokument549116.pdf> [dostęp: 8 listopada 2022 r.].

⁷ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług (Dz. Urz. UE L 151 z 07.06.2019, str. 70).

⁸ Zob. „Odpowiedzialny e-commerce. Raport e-Izby 2022”, s. 26 i 27 dostęp pod adresem:

<https://eizba.pl/wp-content/uploads/2022/10/Raport-e-Izby-Odpowiedzialny-e-commerce-2022.pdf> [dostęp: 8 listopada 2022 r.].

co do konieczności równego traktowania wszystkich osób, również w dostępie do dóbr i usług, a zapewnienie dostępności cyfrowej może stanowić element przewagi konkurencyjnej i stać się elementem strategii związanej z prowadzeniem odpowiedzialnego społecznie biznesu.

W związku z powyższym, zwracając się do Pani Prezes – na zasadzie art. 16 ust. 1 w zw. z art. 17b pkt 1 ustawy o RPO – wyrażam nadzieję, że dążenie do zachowania najwyższych standardów poszanowania praw człowieka, w tym równego traktowania, w obszarze świadczenia usług w środowisku cyfrowym przy uwzględnieniu potrzeb użytkowników z niepełnosprawnościami będzie należało do priorytetowych zagadnień podejmowanych przez podmioty i organizacje zrzeszone w Izbie Gospodarki Elektronicznej.

Łączę wyrazy szacunku

Marcin Wiącek
Rzecznik Praw Obywatelskich
/-podpisano elektronicznie/