



REQUISITOS DE ACESSIBILIDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS

O Decreto-Lei n.º 82/2022, de 6 de dezembro transpõe a Diretiva (UE) 2019/882 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de abril de 2019, relativa aos **requisitos de acessibilidade dos produtos e serviços por pessoas com deficiência ou limitações funcionais**.

Recentemente, foi publicada a **Portaria n.º 220/2023, de 20 de julho**, que procede à definição dos requisitos de acessibilidade dos produtos e serviços.

1. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

1.1 O regime jurídico dos requisitos de acessibilidade aplica-se a diversos produtos e serviços:

- a) **Equipamentos informáticos** para uso geral de consumidores e seus sistemas operativos;
- b) **Terminais de autosserviço**, incluindo terminais de pagamento, caixas automáticas, máquinas de registo automático e terminais de autosserviço interativos e informativos;
- c) **Equipamentos terminais** com capacidades informáticas interativas para uso de consumidores em serviços de comunicações eletrónicas;
- d) **Equipamentos terminais** com capacidades informáticas interativas para uso de consumidores no acesso a serviços de comunicação social audiovisual;
- e) **Leitores de livros eletrónicos**;
- f) **Serviços de comunicações eletrónicas**, com exceção dos serviços de transmissão utilizados para a prestação de serviços máquina a máquina;
- g) Serviços que fornecem acesso a **serviços de comunicação social audiovisual**;
- h) **Serviços bancários e financeiros** destinados aos consumidores, incluindo:
 - » Contratos de crédito a consumidores (DL n.º 133/2009, de 2 de junho);
 - » Contratos de crédito a consumidores para imóveis destinados a habitação (DL n.º 74-A/2017, de 23 de junho);

» Serviços e atividades de investimento e serviços auxiliares (alíneas a), b), c) e f) do n.º 1 do artigo 290.º e alíneas a), b), c) e f) do artigo 291.º do CVM);

» Serviços de pagamento (DL n.º 91/2018, de 12 de novembro);

» Serviços associados a contas de pagamento (DL n.º 107/2017, de 30 de agosto);

» Moeda eletrónica (DL n.º 91/2018, de 12 de novembro).

i) **Livros eletrónicos e programas informáticos** dedicados;

j) **Serviços de comércio eletrónico.**

1.2 Sem prejuízo, o referido **regime jurídico não se aplica**, genericamente, a:

a) Conteúdos de sítios web e aplicações móveis;

b) Microempresas.

2. ENTIDADES ABRANGIDAS

Os **operadores económicos apenas devem colocar no mercado produtos e garantir a prestação de serviços que cumpram os requisitos de acessibilidade** aplicáveis.

2.1 Os operadores económicos expressamente sujeitos ao referido regime jurídico são:

a) **Fabricantes;**

b) **Importadores;**

c) **Distribuidores;**

d) **Prestadores de serviços.**

2.2 Concretamente, os prestadores de serviços devem:

a) Elaborar informações sobre serviços e requisitos de acessibilidade;

b) Explicar como os serviços cumprem os requisitos de acessibilidade aplicáveis, disponibilizando ao público, por escrito e oralmente, acessível a pessoas com deficiência;

c) Assegurar a existência de procedimentos para que a prestação de serviços se mantenha conforme os requisitos de acessibilidade aplicáveis;

d) Adotar as medidas corretivas necessárias para garantir a conformidade, informando as autoridades nacionais competentes;

e) Fornecer às entidades responsáveis pela fiscalização, quando solicitado e fundamentado, toda a informação e documentação, nomeadamente em língua portuguesa, necessária para demonstrar a conformidade do serviço;

f) Cooperar com as entidades responsáveis pela fiscalização em qualquer ação destinada a suprir o incumprimento dos requisitos de acessibilidade aplicáveis aos serviços.

3. OBRIGAÇÕES LEGAIS

3.1 Os **requisitos de acessibilidade são aplicáveis** apenas na medida em que o seu cumprimento:

- a) Não implique uma alteração significativa de um produto ou serviço que tenha como resultado a alteração fundamental da sua natureza de base; ou,
- b) Não resulte na imposição de encargos desproporcionados aos operadores económicos.

Sempre que não apliquem os requisitos de acessibilidade, os operadores económicos devem efetuar uma **avaliação**, a qual deve ser documentada e conservada durante um período de 5 anos a contar da última vez que o produto ou o serviço foi disponibilizado no mercado.

3.2 Os prestadores de serviços que invoquem **encargos desproporcionados** devem atualizar a avaliação da natureza desproporcionada dos referidos encargos relativamente a cada categoria ou tipo de serviço:

- a) Sempre que o serviço disponibilizado for alterado; ou,
- b) Sempre que as autoridades responsáveis pela verificação da conformidade o solicitem; e,
- c) Em qualquer caso, pelo menos, de 5 em 5 anos.

Os critérios para efetuar e justificar a avaliação correspondem ao rácio entre os custos líquidos para cumprir os requisitos de acessibilidade e o custo total, e as despesas de funcionamento e de capital do fabrico, da distribuição ou da importação do produto ou da prestação do serviço para os operadores económicos.

Os operadores económicos que recebam financiamento proveniente de outras fontes que não de recursos próprios, sejam estas públicas ou privadas, disponibilizado para melhorar a acessibilidade, estão **impedidos** de invocar encargos desproporcionados.

4. REQUISITOS DE ACESSIBILIDADE

4.1 Os **produtos** devem ser concebidos e produzidos de forma a otimizar a sua utilização previsível por pessoas com deficiência e devem ser acompanhados por informações acessíveis sobre o seu funcionamento e as suas características de acessibilidade, sempre que possível colocadas no próprio produto, incluindo **requisitos de acessibilidade** como, por exemplo:

- a) Usar os mesmos termos de forma **coerente**, com estrutura clara e **lógica**;
- b) Permitir a **leitura de texto** por pessoas com deficiência visual;
- c) Disponibilizar texto e **formato com relevo tátil ou som**;
- d) Disponibilizar **legendas** quando as instruções são apresentadas por vídeo;

- e) Permitir a utilização simultânea de vídeo para transmitir **língua gestual** e texto;
- f) Descodificar diagramas com **descrição textual** dos principais elementos ou ações;
- g) Disponibilizar tecnologia de **conversão de texto em discurso**;
- h) Permitir **ampliação** de textos, imagens de pictogramas ou aumento de contraste;
- i) Permitir **contraste** adicional nas imagens de primeiro plano;
- j) Evitar imagens cintilantes para não pôr em risco as pessoas com **fotossensibilidade**;
- k) Aumentar e separar bem os **botões de ecrã tátil** para que pessoas com tremores os possam facilmente pressionar;
- l) Assegurar que os **botões a pressionar** não requerem muita força, para que as pessoas com deficiência motora os possam utilizar;
- m) Permitir a **seleção do volume do som** e a **redução da interferência** com aparelhos auditivos pelo utilizador de telefone.

Para otimizar a sua utilização previsível por pessoas com deficiência, as **embalagens** e as **instruções** dos produtos abrangidos devem ser acessíveis, incluindo, por exemplo, indicar na embalagem que o telefone contém características de acessibilidade para pessoas com deficiência.

4.2 Todos os **serviços** devem cumprir requisitos de acessibilidade, como, por exemplo:

- a) Permitir a escrita e a receção de textos de **forma interativa** e em **tempo real** por pessoas com dificuldades auditivas;
- b) Permitir a utilização da **língua gestual** para que as pessoas surdas comuniquem;
- c) Fazer **diálogos de identificação** num ecrã que possa ser lido por leitores de ecrã para que possam ser utilizados por pessoas cegas;
- d) Permitir às pessoas com dislexia **ler e ouvir o texto simultaneamente**.

A fim de se otimizar a sua utilização previsível por pessoas com deficiência, a prestação de serviços realiza-se mediante a inclusão de funções, prática, estratégias e procedimentos, bem como alterações do funcionamento do serviço, que visem dar resposta às necessidades das pessoas com deficiência e assegurar a interoperabilidade com as tecnologias de apoio.

Em concreto, os requisitos de acessibilidade variam consoante o tipo de produto e serviço, aplicando-se, também, aos respetivos websites das empresas.

5. CONFORMIDADE

Os produtos e serviços que cumprem as normas harmonizadas cumprem os requisitos de acessibilidade, desde que as referidas normas ou partes delas abranjam esses requisitos.

Relativamente à conformidade de produtos, a declaração UE de conformidade garante que foi demonstrado o cumprimento dos requisitos de acessibilidade aplicáveis.

6. CONTRAORDENAÇÕES

Ao incumprimento de obrigações legais impostas pelo regime jurídico corresponde coima aplicável de acordo com os seguintes critérios:

a) **Contraordenação grave**

Pessoa singular: 650 EUR a 1.500 EUR

Pessoa coletiva: 12.000 EUR a 24.000 EUR

b) **Contraordenação muito grave**

Pessoa singular: 2.000 EUR a 3.740,98 EUR

Pessoa coletiva: 24.000 EUR a 44.891,81 EUR

7. ENTRADA EM VIGOR

O regime jurídico entrou em vigor em **7 de dezembro de 2022**, mas apenas produz efeitos a partir de **28 de junho de 2025** relativamente aos produtos colocados no mercado e aos serviços prestados aos consumidores a partir dessa data.

Não é aplicável aos contratos celebrados antes da sua entrada em vigor. Sem prejuízo, a vigência desses contratos não pode ultrapassar 28 de junho de 2030.

Os terminais de autosserviço utilizados por prestadores de serviços na prestação de serviços antes de 28 de junho de 2025 podem continuar a ser utilizados nesses serviços até ao final da sua duração de vida útil económica, não podendo esse período ser superior a 20 anos após entrada em serviço ●

Artigo redigido de acordo com a legislação vigente em 1 de agosto de 2023.

A informação contida no presente documento é prestada de forma geral e abstrata, não devendo servir de base para qualquer tomada de decisão sem assistência profissional qualificada e dirigida ao caso concreto. O conteúdo do documento não deve ser reproduzido, no seu todo ou em parte, sem a expressa autorização da AMM. Caso deseje obter esclarecimentos adicionais sobre este tema por favor contacte-nos através do endereço de email geral@ammoura.pt.