



UNIÃO EUROPEIA

PARLAMENTO EUROPEU

CONSELHO

**Estrasburgo, 17 de abril de 2019
(OR. en)**

**2015/0278 (COD)
LEX 1900**

**PE-CONS 81/1/18
REV 1**

**SOC 790
MI 1005
ANTIDISCRIM 34
AUDIO 132
CODEC 2361**

DIRETIVA

**DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO
RELATIVA AOS REQUISITOS DE ACESSIBILIDADE DOS PRODUTOS E SERVIÇOS**

DIRETIVA (UE) 2019/...
DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO

de 17 de abril de 2019

relativa aos requisitos de acessibilidade dos produtos e serviços

(Texto relevante para efeitos do EEE)

O PARLAMENTO EUROPEU E O CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA,

Tendo em conta o Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia e, nomeadamente, o artigo 114.º,

Tendo em conta a proposta da Comissão Europeia,

Após transmissão do projeto de ato legislativo aos parlamentos nacionais,

Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social Europeu¹,

Deliberando de acordo com o processo legislativo ordinário²,

¹ JO C 303 de 19.8.2016, p. 103.

² Posição do Parlamento Europeu de 13 de março de 2019 (ainda não publicada no Jornal Oficial) e decisão do Conselho de 9 de abril de 2019.

Considerando o seguinte:

- (1) A presente diretiva visa contribuir para o bom funcionamento do mercado interno através da aproximação das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros no que respeita aos requisitos de acessibilidade de certos produtos e serviços, em particular removendo e evitando os obstáculos à livre circulação de determinados produtos e serviços acessíveis resultantes da divergência dos requisitos de acessibilidade nos Estados-Membros. Tal aumentará a disponibilidade de produtos e serviços acessíveis no mercado interno e melhorará a acessibilidade das informações pertinentes.
- (2) A procura de produtos e serviços acessíveis é grande e prevê-se que o número de pessoas com deficiência aumente significativamente. Um ambiente em que os produtos e serviços sejam mais acessíveis permite uma sociedade mais inclusiva e facilita a autonomia das pessoas com deficiência. Neste contexto, haverá que ter presente que a prevalência da deficiência na União é mais elevada nas mulheres do que nos homens.

- (3) A presente diretiva define "pessoas com deficiência" em conformidade com a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, adotada em 13 de dezembro de 2006 (CNUDPD), da qual a União é parte desde 21 de janeiro de 2011 e que todos os Estados-Membros ratificaram. A CNUDPD estabelece que as pessoas com deficiência "incluem aqueles que têm incapacidades duradouras físicas, mentais, intelectuais ou sensoriais que, em interação com diversas barreiras, podem impedir a sua plena e efetiva participação na sociedade em condições de igualdade com os outros". A presente diretiva promove uma participação plena e efetiva em condições de igualdade, mediante a melhoria do acesso aos produtos e serviços mais comuns que, através da sua conceção inicial ou de subsequente adaptação, dão resposta às necessidades específicas das pessoas com deficiência.
- (4) Beneficiariam também da presente diretiva outras pessoas que têm limitações funcionais como as pessoas idosas, as mulheres grávidas ou as pessoas que viajam com bagagem. O conceito de "pessoas com limitações funcionais", tal como referido na presente diretiva, inclui as pessoas com incapacidades físicas, mentais, intelectuais ou sensoriais, incapacidades relacionadas com a idade ou com qualquer outra limitação das funções do corpo humano, permanentes ou temporárias que, em interação com diversas barreiras, limitam o seu acesso a esses produtos e serviços e implicam a adaptação desses produtos e serviços às suas necessidades específicas.

- (5) As disparidades entre as disposições legislativas e administrativas dos Estados-Membros em matéria de acessibilidade de produtos e serviços para pessoas com deficiência criam obstáculos à livre circulação dos produtos e serviços e distorcem a concorrência efetiva no mercado interno. Relativamente a determinados produtos e serviços, essas disparidades poderão vir a aumentar na União após a entrada em vigor da CNUDPD. Os operadores económicos, em especial as pequenas e médias empresas (PME), são particularmente afetados por estes obstáculos.
- (6) As divergências dos requisitos de acessibilidade nacionais dissuadem os profissionais, as PME e as microempresas, em especial, de se lançarem em atividades empresariais fora dos respetivos mercados nacionais. Os requisitos de acessibilidade atualmente estabelecidos pelos Estados-Membros a nível nacional, ou mesmo regional ou local, diferem tanto no que diz respeito à sua cobertura como ao seu grau de pormenor. Estas diferenças têm incidência negativa na competitividade e no crescimento, devido aos custos adicionais decorrentes do desenvolvimento e da comercialização de produtos e serviços acessíveis para cada mercado nacional.
- (7) Os consumidores de produtos e serviços acessíveis e de tecnologias de apoio são confrontados com preços elevados devido à reduzida concorrência entre fornecedores. A fragmentação das regulamentações nacionais reduz as potenciais vantagens da partilha com congéneres nacionais e internacionais de experiências relativas à resposta à evolução social e tecnológica.

- (8) para o bom funcionamento do mercado interno é, pois, necessário aproximar as medidas nacionais a nível da União para acabar com a fragmentação do mercado dos produtos e serviços acessíveis e, assim, criar economias de escala, facilitar o comércio e a mobilidade além-fronteiras e ajudar os operadores económicos a concentrarem os recursos na inovação, em vez de os utilizarem para custear as despesas decorrentes da fragmentação da legislação no interior da União.
- (9) Os benefícios para o mercado interno da harmonização dos requisitos de acessibilidade têm sido demonstrados pela aplicação da Diretiva 2014/33/UE do Parlamento Europeu e do Conselho¹, relativa aos ascensores, e do Regulamento (CE) n.º 661/2009 do Parlamento Europeu e do Conselho² no domínio dos transportes.
- (10) Na Declaração n.º 22 relativa às pessoas com deficiência, anexa ao Tratado de Amesterdão, a Conferência dos Representantes dos Governos dos Estados-Membros concordou que, ao instituírem medidas ao abrigo do artigo 114.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE), as instituições da União deverão ter em conta as necessidades das pessoas com deficiência.

¹ Diretiva 2014/33/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de fevereiro de 2014, relativa à harmonização da legislação dos Estados-Membros respeitante a ascensores e componentes de segurança para ascensores (JO L 96 de 29.3.2014, p. 251).

² Regulamento (CE) n.º 661/2009 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de julho de 2009, relativo às prescrições para homologação no que se refere à segurança geral dos veículos a motor, seus reboques e sistemas, componentes e unidades técnicas a eles destinados (JO L 200 de 31.7.2009, p. 1).

- (11) O objetivo geral da comunicação da Comissão de 6 de maio de 2015 "Estratégia para o Mercado Único Digital na Europa" consiste em proporcionar benefícios económicos e sociais sustentáveis de um mercado único digital conectado, facilitando assim o comércio e promovendo o emprego na União. Os consumidores da União continuam a não beneficiar de todas as vantagens em matéria de preços e de escolha que o mercado único pode oferecer, uma vez que as transações transfronteiriças em linha ainda são muito limitadas. A fragmentação também limita a procura de transações de comércio eletrónico transfronteiras. Também é necessária ação concertada para garantir que os conteúdos eletrónicos, os serviços de comunicações eletrónicas e o acesso a serviços de comunicação social audiovisual estejam inteiramente ao dispor das pessoas com deficiência. É, por isso, necessário harmonizar os requisitos de acessibilidade no mercado único digital e garantir que todos os cidadãos da União, independentemente das suas capacidades, possam usufruir dos seus benefícios.
- (12) Desde que a União se tornou Parte na CNUDPD, as disposições da Convenção são parte integrante do ordenamento jurídico da União e são vinculativas para as instituições da União e para os seus Estados-Membros.

- (13) A CNUDPD exige que as suas Partes tomem medidas apropriadas para assegurar que pessoas com deficiência tenham acesso, em condições de igualdade com os demais, ao ambiente físico, aos transportes, à informação e às comunicações, incluindo as tecnologias e os sistemas de informação e comunicação, e a outras instalações e serviços abertos ou prestados ao público, tanto nas áreas urbanas como nas áreas rurais. O Comité das Nações Unidas para os Direitos das Pessoas com Deficiência identificou a necessidade de criar um quadro legislativo que preveja critérios concretos, obrigatórios e calendarizados para acompanhar a aplicação gradual das medidas de acessibilidade.
- (14) A CNUDPD exorta os Estados-Parte a efetuarem ou promoverem a investigação e o desenvolvimento de novas tecnologias e a promoverem a sua disponibilização e utilização, incluindo as tecnologias da informação e comunicação, as ajudas à mobilidade, os dispositivos e as tecnologias de apoio que sejam adequados às pessoas com deficiência. A CNUDPD também apela a que seja dada prioridade a tecnologias económicas.
- (15) A entrada em vigor da CNUDPD na ordem jurídica dos Estados-Membros implica a necessidade de adotar disposições nacionais complementares em matéria de acessibilidade dos produtos e serviços. Na falta de ação por parte da União, essas disposições acentuarão ainda mais as disparidades entre as disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros.

- (16) É, pois, necessário facilitar a aplicação da CNUDPD na União estabelecendo regras comuns na União. A presente diretiva ajudará também os Estados-Membros nos seus esforços para honrarem os compromissos assumidos a nível nacional e cumprirem as obrigações que lhes incumbem por força da CNUDPD em matéria de acessibilidade, de forma harmonizada.
- (17) A comunicação da Comissão, de 15 de novembro de 2010, intitulada "Estratégia Europeia para a Deficiência 2010-2020: compromisso renovado a favor de uma Europa sem barreiras ", em sintonia com a CNUDPD, identifica a acessibilidade como uma das oito áreas de intervenção, indica que ela é uma condição prévia fundamental para a participação na sociedade, e visa garantir a acessibilidade de produtos e serviços.
- (18) A determinação dos produtos e serviços abrangidos pelo âmbito de aplicação da presente diretiva baseia-se num exame realizado durante a elaboração da avaliação de impacto que identificou os produtos e serviços relevantes para as pessoas com deficiência e em relação aos quais os Estados-Membros adotaram ou são suscetíveis de vir a adotar requisitos de acessibilidade nacionais divergentes que perturbem o funcionamento do mercado interno.
- (19) A fim de assegurar a acessibilidade dos serviços abrangidos pelo âmbito de aplicação da presente diretiva, os produtos utilizados na prestação desses serviços com os quais o consumidor interage deverão também ter de cumprir os requisitos de acessibilidade aplicáveis da presente diretiva.

- (20) Mesmo que um serviço ou parte de um serviço seja subcontratado a um terceiro, a acessibilidade do mesmo não deverá ser comprometida e os fornecedores de serviços deverão cumprir as obrigações estabelecidas na presente diretiva. Os fornecedores de serviços deverão também assegurar a formação adequada e contínua do seu pessoal para garantir que este dispõe de conhecimentos sólidos para utilizar produtos e serviços acessíveis. Essa formação deverá incidir sobre questões como o fornecimento de informações, o aconselhamento e a publicidade.
- (21) Deverão ser introduzidos requisitos de acessibilidade da forma menos onerosa para os operadores económicos e os Estados-Membros.
- (22) É necessário especificar os requisitos de acessibilidade para a colocação no mercado dos produtos e serviços abrangidos pelo âmbito de aplicação da presente diretiva, a fim de garantir a sua livre circulação no mercado interno.
- (23) A presente diretiva deverá tornar obrigatórios requisitos de acessibilidade funcionais, devendo estes ser formulados sob a forma de objetivos gerais. Esses requisitos deverão ser suficientemente precisos para criar obrigações juridicamente vinculativas e suficientemente pormenorizados para permitir a avaliação da conformidade, a fim de assegurar o bom funcionamento do mercado interno para os produtos e serviços abrangidos pela presente diretiva, e deverão prever uma certa margem de flexibilidade para possibilitar a inovação.

- (24) A presente diretiva contém uma série de critérios de desempenho funcional relacionados com os modos de funcionamento dos produtos e serviços. Esses critérios não se destinam a servir de alternativa geral aos requisitos de acessibilidade nela previstos, devendo antes ser utilizados unicamente em situações muito específicas. Esses critérios deverão aplicar-se a funções ou características específicas desses produtos ou serviços, para os tornar acessíveis, nos casos em que os requisitos de acessibilidade previstos na presente diretiva não contemplem uma ou mais dessas funções ou características específicas. Além disso, na eventualidade de um requisito de acessibilidade conter requisitos técnicos específicos e de o produto ou serviço prever uma solução técnica alternativa a esses requisitos técnicos, essa solução técnica alternativa deverá continuar a cumprir os requisitos de acessibilidade correspondentes e proporcionar uma acessibilidade equivalente ou superior, mediante a aplicação dos critérios de desempenho funcional relevantes.
- (25) A presente diretiva deverá abranger os equipamentos informáticos para uso geral dos consumidores. Para que esses equipamentos funcionem de forma acessível, os respetivos sistemas operativos deverão também ser acessíveis. Esses equipamentos informáticos caracterizam-se pela sua natureza polivalente e pela sua capacidade de desempenharem, com os programas informáticos adequados, as operações informáticas mais frequentemente solicitadas pelos consumidores e destinam-se a ser operados pelos consumidores. São exemplo de equipamentos informáticos os computadores pessoais, nomeadamente os computadores de secretária, os computadores de bolso, os telefones inteligentes e as tabletes. Os computadores especializados incorporados em produtos eletrónicos de consumo não constituem equipamentos informáticos para uso geral dos consumidores. A presente diretiva não deverá abranger, separadamente, componentes individuais com funções específicas – como a placa principal do computador ou a pastilha de memória amovível – que são utilizados ou poderão ser utilizados nesse equipamento.

- (26) A presente diretiva deverá também abranger determinados terminais de pagamentos, incluindo os respetivos equipamentos e programas informáticos, e determinados terminais de autosserviço interativos, incluindo os respetivos equipamentos e programas informáticos, destinados a serem utilizados para a prestação de serviços abrangidos pela presente diretiva, como por exemplo os caixas automáticos, os distribuidores de bilhetes que emitem bilhetes físicos que dão acesso a serviços, como os distribuidores de títulos de transporte, as máquinas de emissão de senhas em instituições bancárias, as máquinas de registo automático e os terminais de autosserviço interativos que prestam informações, incluindo os ecrãs de informação interativos.
- (27) No entanto, alguns terminais de autosserviço interativos que prestam informações instalados como parte integrante de veículos, aeronaves, navios ou material circulante deverão ser excluídos do âmbito de aplicação da presente diretiva, uma vez que fazem parte de tais veículos, aeronaves, navios ou material circulante, que a presente diretiva não abrange.

- (28) A presente diretiva deverá também abranger os serviços de comunicações eletrónicas, incluindo as comunicações de emergência, tal como definidos na Diretiva (UE) 2018/1972 do Parlamento Europeu e do Conselho¹. Atualmente, as medidas tomadas pelos Estados-Membros para assegurar a acessibilidade para as pessoas com deficiência são divergentes e não estão harmonizadas no mercado interno. Garantir a aplicação em toda a União dos mesmos requisitos de acessibilidade conduzirá a economias de escala para os operadores económicos ativos em mais do que um Estado-Membro e facilitará o acesso efetivo das pessoas com deficiência quer nos seus próprios Estados-Membros quer quando viajam entre Estados-Membros. Para que os serviços de comunicações eletrónicas, incluindo as comunicações de emergência, sejam acessíveis, os prestadores de serviços deverão, para além da comunicação por voz, fornecer serviços de texto em tempo real, e conversação total, sempre que forneçam serviços de vídeo, assegurando a sincronização de todos esses meios de comunicação. Para além dos requisitos previstos na presente diretiva em conformidade com a Diretiva (UE) 2018/1972, os Estados-Membros deverão poder determinar um prestador de serviços de intermediação que as pessoas com deficiência possam utilizar.
- (29) A presente diretiva harmoniza os requisitos de acessibilidade para os serviços de comunicações eletrónicas e produtos afins e complementa a Diretiva (UE) 2018/1972, que estabelece requisitos em matéria de equivalência de acesso e escolha para os utilizadores finais com deficiência. A Diretiva (UE) 2018/1972 estabelece igualmente, no âmbito das obrigações de serviço universal, requisitos aplicáveis à acessibilidade dos preços do acesso à Internet e do serviço de comunicações por voz, bem como à acessibilidade dos preços e à disponibilidade dos equipamentos terminais conexos, dos equipamentos específicos e dos serviços destinados aos consumidores com deficiência.

¹ Diretiva (UE) 2018/1972 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de dezembro de 2018, que estabelece o Código Europeu das Comunicações Eletrónicas (JO L 321 de 17.12.2018, p. 36).

- (30) A presente diretiva deverá igualmente abranger equipamentos terminais com capacidade informática interativa, para uso dos consumidores, que se prevê venham a ser principalmente utilizados para aceder a serviços de comunicações eletrónicas. Para efeitos da presente diretiva, deverá considerar-se que esses equipamentos abrangem os equipamentos que fazem parte da configuração utilizada para aceder aos serviços de comunicações eletrónicas, tais como encaminhadores (routers) ou modems.
- (31) Para efeitos da presente diretiva, o acesso aos serviços de comunicação social audiovisual deverá passar pela acessibilidade dos conteúdos audiovisuais e de mecanismos que permitam aos utilizadores com deficiência utilizar as suas tecnologias de apoio. Entre os serviços que facultam acesso a serviços de comunicação social audiovisual poderão contar-se: os sítios Web, as aplicações em linha, as aplicações integradas em descodificadores (set-top box), as aplicações descarregáveis, os serviços integrados em dispositivos móveis, incluindo aplicações móveis e leitores multimédia conexos, e os serviços de televisão conectada. A acessibilidade dos serviços de comunicação social audiovisual é regulada pela Diretiva 2010/13/UE do Parlamento Europeu e do Conselho¹, salvo no que respeita à acessibilidade dos guias eletrónicos de programas (GEP) que são abrangidos pela definição de serviços que fornecem acesso aos serviços de comunicação social audiovisual, aos quais se aplica a presente diretiva.

¹ Diretiva 2010/13/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 10 de março de 2010, relativa à coordenação de certas disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros respeitantes à oferta de serviços de comunicação social audiovisual (JO L 95 de 15.4.2010, p. 1).

- (32) No contexto dos serviços de transporte aéreo, de autocarro, ferroviário, marítimo e fluvial de passageiros, a presente diretiva deverá igualmente abranger, entre outros, a prestação de informações sobre os serviços de transporte, incluindo informações de viagem em tempo real, através de sítios Web, de serviços integrados em dispositivos móveis, de ecrãs de informação interativos e de terminais de autosserviço interativos de que os passageiros com deficiência tenham necessidade para viajar.. Tal poderá incluir as informações sobre os produtos e serviços de transporte de passageiros do prestador de serviços, as informações fornecidas antes ou durante a viagem e as informações fornecidas quando um serviço é cancelado ou tem atraso à partida. Outros elementos de informação poderão também incidir sobre preços e promoções.
- (33) A presente diretiva deverá igualmente abranger os sítios Web e os serviços integrados em dispositivos móveis, incluindo as aplicações móveis concebidas ou disponibilizadas por operadores de serviços de transporte de passageiros abrangidos pela presente diretiva ou em seu nome, como serviços de bilhética eletrónica, bilhetes eletrónicos e terminais de autosserviço interativos.
- (34) A determinação do âmbito de aplicação da presente diretiva no que respeita aos serviços de transporte aéreo, de autocarro, ferroviário, marítimo e fluvial de passageiros deverá ter por base a legislação setorial em vigor relativa aos direitos dos passageiros. Sempre que a presente diretiva não se aplique a determinados tipos de serviços de transporte, os Estados-Membros deverão incentivar os prestadores de serviços a aplicar os requisitos de acessibilidade relevantes previstos na presente diretiva.

(35) A Diretiva (UE) 2016/2102 do Parlamento Europeu e do Conselho¹ já prevê a obrigação de os organismos do setor público que disponibilizam serviços de transporte, incluindo os serviços de transporte urbano e suburbano e os serviços de transporte regional, tornarem os seus sítios Web acessíveis. A presente diretiva prevê ainda isenções para as microempresas que prestem serviços, incluindo serviços de transporte urbano e suburbano e os serviços de transporte regional. Além disso, a presente diretiva inclui obrigações destinadas a assegurar a acessibilidade dos sítios Web de comércio eletrónico. Uma vez que a presente diretiva obriga a grande maioria dos prestadores de serviços de transportes privados a tornarem os seus sítios Web acessíveis quando vendem bilhetes em linha, não é necessário introduzir na presente diretiva outros requisitos para os sítios Web dos prestadores de serviços de transporte urbano e suburbano e dos prestadores de serviços de transporte regional.

¹ Diretiva (UE) 2016/2102 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de outubro de 2016, relativa à acessibilidade dos sítios Web e das aplicações móveis de organismos do setor público (JO L 327 de 2.12.2016, p. 1).

- (36) Determinados elementos dos requisitos de acessibilidade, em particular no que respeita à prestação de informações prevista na presente diretiva, são já abrangidos pelo direito da União em vigor no domínio do transporte de passageiros. Trata-se, nomeadamente, de elementos do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho¹, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 do Parlamento Europeu e do Conselho², do Regulamento (CE) n.º 1371/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho³, do Regulamento (UE) n.º 1177/2010 do Parlamento Europeu e do Conselho⁴ e do Regulamento (UE) n.º 181/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho⁵. Trata-se também dos atos aplicáveis adotados com base na Diretiva 2008/57/CE do Parlamento Europeu e do Conselho⁶. Para garantir a coerência regulamentar, os requisitos de acessibilidade previstos nos referidos regulamentos e nos referidos atos deverão continuar a aplicar-se como anteriormente. No entanto, os requisitos adicionais previstos na presente diretiva viriam complementar os requisitos existentes, melhorando o funcionamento do mercado interno no domínio dos transportes e trazendo vantagens às pessoas com deficiência.

¹ Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004, que estabelece regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos e que revoga o Regulamento (CEE) n.º 295/91 (JO L 46 de 17.2.2004, p. 1).

² Regulamento (CE) n.º 1107/2006 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 5 de julho de 2006, relativo aos direitos das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida no transporte aéreo (JO L 204 de 26.7.2006, p. 1).

³ Regulamento (CE) n.º 1371/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2007, relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários (JO L 315 de 3.12.2007, p. 14).

⁴ Regulamento (UE) n.º 1177/2010 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de novembro de 2010, relativo aos direitos dos passageiros do transporte marítimo e por vias navegáveis interiores e que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 (JO L 334 de 17.12.2010, p. 1).

⁵ Regulamento (UE) n.º 181/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro de 2011, respeitante aos direitos dos passageiros no transporte de autocarro e que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 (JO L 55 de 28.2.2011, p. 1).

⁶ Diretiva 2008/57/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de junho de 2008, relativa à interoperabilidade do sistema ferroviário comunitário (JO L 191 de 18.7.2008, p. 1).

- (37) A presente diretiva não deverá abranger determinados elementos dos serviços de transporte que sejam prestados fora do território dos Estados-Membros, mesmo que o serviço se destine ao mercado da União. No que diz respeito a esses elementos, um operador de serviços de transporte de passageiros só deverá ser obrigado a assegurar o cumprimento dos requisitos previstos na presente diretiva no que se refere à parte dos serviços que disponibiliza no território da União. Todavia, no caso do transporte aéreo, as transportadoras aéreas da União deverão assegurar o cumprimento dos requisitos aplicáveis previstos na presente diretiva também no caso dos voos com partida num aeroporto situado num país terceiro e destino a um aeroporto situado no território de um Estado-Membro. Além disso, todas as transportadoras aéreas, incluindo as que não dispõem de licença na União, deverão assegurar o cumprimento dos requisitos aplicáveis previstos na presente diretiva no caso dos voos com partida do território da União com destino ao território de um país terceiro.
- (38) As autoridades nas zonas urbanas deverão ser incentivadas a integrar a acessibilidade sem barreiras aos serviços de transportes urbanos nos seus planos de mobilidade urbana sustentável (PMUS), bem como a publicar regularmente listas de boas práticas em matéria de acessibilidade sem barreiras aos transportes públicos urbanos e de mobilidade.

- (39) O direito da União sobre serviços bancários e financeiros visa proteger os consumidores desses serviços em toda a União e fornecer-lhes informações, mas não inclui requisitos de acessibilidade. Para permitir que as pessoas com deficiência utilizem esses serviços em toda a União, inclusive caso estes sejam prestados através de sítios Web e de serviços integrados em dispositivos móveis, incluindo as aplicações móveis, tomem decisões informadas e se sintam confiantes de que beneficiam de proteção adequada, em pé de igualdade com os demais consumidores, bem como para assegurar condições de concorrência equitativas aos prestadores de serviços, a presente diretiva deverá estabelecer requisitos de acessibilidade comuns para determinados serviços bancários e financeiros prestados aos consumidores.
- (40) Os requisitos de acessibilidade adequados deverão também ser aplicáveis aos métodos de identificação, à assinatura eletrónica e aos serviços de pagamento, uma vez que estes são necessários para concluir transações bancárias com os consumidores.

- (41) Os ficheiros de livros eletrónicos baseiam-se numa codificação informática eletrónica que permite a difusão e a consulta de uma obra intelectual essencialmente textual e gráfica. O grau de precisão dessa codificação determina a acessibilidade dos ficheiros de livros eletrónicos, em particular no que respeita à qualificação dos diferentes elementos constitutivos da obra e à descrição normalizada da sua estrutura. A interoperabilidade em termos de acessibilidade deverá otimizar a compatibilidade desses ficheiros com os agentes de utilizador e com as tecnologias de apoio atuais e futuras. As características específicas de obras especiais como as bandas desenhadas, os livros infantis e os livros de arte deverão ser tidas em conta à luz de todos os requisitos de acessibilidade aplicáveis. O facto de existirem requisitos de acessibilidade divergentes nos vários Estados-Membros impediria os editores e outros operadores económicos de beneficiar das vantagens do mercado interno, poderia gerar problemas de interoperabilidade com os leitores de livros eletrónicos e limitaria o acesso dos consumidores com deficiência. No contexto dos livros eletrónicos, a noção de "prestador de serviços" poderia incluir os editores e outros operadores económicos envolvidos na sua distribuição.

É reconhecido que as pessoas com deficiência continuam a confrontar-se com barreiras ao acesso aos conteúdos protegidos por direitos de autor e direitos conexos e que já foram tomadas algumas medidas para obviar a essa situação, por exemplo através da adoção da Diretiva (UE) 2017/1564 do Parlamento Europeu e do Conselho¹ e do Regulamento (UE) 2017/1563 do Parlamento Europeu e do Conselho², e também que, no futuro, a União poderá tomar outras medidas a esse respeito.

¹ Diretiva (UE) 2017/1564 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de setembro de 2017, relativa a determinadas utilizações permitidas de determinadas obras e outro material protegidos por direito de autor e direitos conexos em benefício das pessoas cegas, com deficiência visual ou com outras dificuldades de acesso a textos impressos e que altera a Diretiva 2001/29/CE relativa à harmonização de certos aspetos do direito de autor e dos direitos conexos na sociedade da informação (JO L 242 de 20.09.2017, p. 6).

² Regulamento (UE) 2017/1563 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de setembro de 2017, relativo ao intercâmbio transfronteiras, entre a União e países terceiros, de cópias em formato acessível de certas obras e outro material protegido por direitos de autor e direitos conexos em benefício das pessoas cegas, com deficiência visual ou com outras dificuldades de acesso a textos impressos (JO L 242 de 20.09.2017, p. 1).

- (42) A presente diretiva define os serviços de comércio eletrónico como serviços prestados à distância, através de sítios Web e de serviços integrados em dispositivos móveis, por meios eletrónicos e mediante pedido individual de um consumidor, com vista à celebração de um contrato de consumo. Para efeitos dessa definição, por "à distância" entende-se que o serviço é prestado sem que as partes estejam simultaneamente presentes; pela expressão "por meios eletrónicos" entende-se que o serviço é enviado desde a origem e recebido no destino através de equipamentos eletrónicos de processamento (incluindo a compressão digital) e de armazenamento de dados, e que é inteiramente transmitido, encaminhado e recebido por cabo, rádio, meios óticos ou outros meios eletromagnéticos; por "mediante pedido individual de um consumidor" entende-se que o serviço é prestado a pedido individual. Dada a crescente relevância dos serviços de comércio eletrónico e a sua natureza altamente tecnológica, importa estabelecer requisitos harmonizados para a sua acessibilidade.
- (43) As obrigações de acessibilidade para os serviços de comércio eletrónico previstas na presente diretiva deverão ser aplicáveis à venda em linha de qualquer produto ou serviço e, por conseguinte, deverão aplicar-se também à venda de um produto ou serviço abrangido por direito próprio pela presente diretiva.
- (44) As medidas relativas à acessibilidade do atendimento das comunicações de emergência deverão ser adotadas sem prejuízo da organização dos serviços de emergência e não deverão ter qualquer impacto na organização dos mesmos, que continua a ser da competência exclusiva dos Estados-Membros.

- (45) Nos termos da Diretiva (UE) 2018/1972, cabe aos Estados-Membros assegurar que os utilizadores finais com deficiência disponham de um acesso a serviços de emergência através de comunicações de emergência e que este seja equivalente àquele de que beneficiam os demais utilizadores finais, nos termos do direito da União que harmoniza os requisitos de acessibilidade dos produtos e serviços. A Comissão, as autoridades reguladoras nacionais ou outras autoridades competentes devem tomar as medidas adequadas para garantir que, quando viajam noutros Estados-Membros, os utilizadores finais com deficiência possam aceder aos serviços de emergência, em condições de igualdade com os demais utilizadores finais, se possível, sem qualquer registo prévio. Essas medidas devem procurar assegurar a interoperabilidade entre os Estados-Membros e basear-se o mais possível nas normas ou especificações europeias estabelecidas nos termos do artigo 39.º da Diretiva (UE) 2018/1972. Essas medidas não impedem os Estados-Membros de adotar requisitos adicionais a fim de alcançar os objetivos estabelecidos na referida diretiva. Em alternativa ao cumprimento dos requisitos de acessibilidade no que respeita ao atendimento de comunicações de emergência para os utilizadores com deficiência estabelecidos pela presente diretiva, os Estados-Membros deverão ter a faculdade de determinar um terceiro prestador de serviços de intermediação que pessoas com deficiência possam utilizar para comunicar com o ponto de atendimento de segurança pública, até estes últimos poderem utilizar serviços de comunicações eletrónicas através de protocolos de Internet para garantir a acessibilidade do atendimento a comunicações de emergência. Em qualquer caso, as obrigações previstas na presente diretiva não deverão ser entendidas no sentido de restringir ou reduzir as obrigações em benefício dos utilizadores finais com deficiência, incluindo a equivalência de acesso a serviços de comunicações eletrónicas e a serviços de emergência, bem como obrigações de acessibilidade previstas na Diretiva (UE) 2018/1972.

- (46) A Diretiva (UE) n.º 2016/2102 define os requisitos de acessibilidade dos sítios Web e das aplicações móveis dos organismos do setor público e outros aspetos conexos, em especial os requisitos relacionados com a conformidade dos sítios Web e das aplicações móveis em causa. No entanto, essa diretiva contém uma lista específica de exceções. Para a presente diretiva, é relevante prever exceções idênticas. Algumas atividades efetuadas através de sítios Web e aplicações móveis do setor público, como os serviços de transporte de passageiros ou os serviços de comércio eletrónico, que são abrangidos pelo âmbito de aplicação da presente diretiva, deverão além disso cumprir os requisitos de acessibilidade aplicáveis nela previstos para garantir que a venda de produtos e serviços em linha seja acessível às pessoas com deficiência, independentemente do facto de o vendedor ser um operador económico do setor público ou privado. Os requisitos de acessibilidade previstos na presente diretiva deverão ser alinhados pelos requisitos da Diretiva (UE) 2016/2102, apesar das diferenças, por exemplo, no acompanhamento, na comunicação e na execução.
- (47) Os quatro princípios de acessibilidade dos sítios Web e das aplicações móveis, na aceção da Diretiva (UE) 2016/2102, são: a perceção, que significa que a informação e os componentes da interface do utilizador deverão ser apresentados aos utilizadores de modo a que eles os possam perceber; a operabilidade, que significa que os componentes e a navegação da interface do utilizador devem ser operáveis; a compreensibilidade, que significa que a informação e a operação da interface do utilizador devem ser de fácil compreensão; e a robustez, que significa que os conteúdos têm de ser suficientemente robustos para que possam ser interpretados de forma fiável por uma vasta gama de agentes utilizadores, incluindo as tecnologias de apoio. Esses princípios são igualmente relevantes para a presente diretiva.

- (48) Os Estados-Membros deverão tomar todas as medidas adequadas para assegurar que, nos casos em que os produtos e serviços abrangidos pela presente diretiva cumpram os requisitos de acessibilidade aplicáveis, a sua livre circulação na União não seja entravada por motivos relacionados com esses requisitos.
- (49) Em alguns casos, a existência de requisitos comuns de acessibilidade aplicáveis às áreas construídas facilitaria a livre circulação de serviços conexos e das pessoas com deficiência. Por conseguinte, a presente diretiva deverá permitir que os Estados-Membros incluam as áreas construídas utilizadas na prestação dos serviços abrangidos no âmbito de aplicação da presente diretiva, assegurando o cumprimento dos requisitos de acessibilidade previstos no anexo III.
- (50) A acessibilidade deverá ser alcançada através da eliminação e da prevenção sistemáticas de barreiras, de preferência seguindo uma abordagem de desenho universal ou "desenho para todos", que contribui para garantir às pessoas com deficiência acesso em condições de igualdade com as demais. Segundo a CNUDPD, esta abordagem "significa o desenho dos produtos, ambientes, programas e serviços a serem usados, por todas as pessoas, na sua máxima extensão, sem necessidade de adaptação ou projeto específico". Nos termos da CNUDPD, o "desenho universal" não deve excluir os dispositivos de assistência a grupos particulares de pessoas com deficiência, sempre que seja necessário". Além disso, a acessibilidade não deverá excluir a realização de adaptações razoáveis quando assim o exigir o direito da União ou o direito nacional. A acessibilidade e o desenho universal deverão ser interpretados de acordo com o Comentário Geral n.º 2 (2014), artigo 9.º: Acessibilidade, tal como redigido pelo Comité da ONU para os Direitos das Pessoas com Deficiência.

- (51) Os produtos e serviços abrangidos pelo âmbito de aplicação da presente diretiva não são automaticamente abrangidos pelo âmbito de aplicação da Diretiva 93/42/CEE do Conselho¹. No entanto, certas tecnologias de apoio que são dispositivos médicos poderão ser abrangidas pelo âmbito de aplicação dessa diretiva.
- (52) A maioria dos empregos na União são assegurados por PME e microempresas. Estas têm uma importância crucial para o crescimento futuro mas veem-se frequentemente confrontadas com barreiras e obstáculos ao desenvolver os seus produtos ou serviços, nomeadamente num contexto transfronteiriço. Importa, pois, facilitar o trabalho das PME e das microempresas, harmonizando as disposições nacionais em matéria de acessibilidade mas mantendo, simultaneamente, as garantias necessárias.
- (53) Para beneficiarem da presente diretiva, as microempresas e as PME devem cumprir efetivamente os requisitos previstos na Recomendação 2003/361/CE² da Comissão e respeitar a jurisprudência relevante, que visam prevenir a violação das suas regras.
- (54) A fim de assegurar a coerência do direito da União, a presente diretiva deverá ter por base a Decisão n.º 768/2008/CE do Parlamento Europeu e do Conselho³, uma vez que diz respeito a produtos já abrangidos por outros atos da União, reconhecendo, ao mesmo tempo, as características específicas dos requisitos de acessibilidade previstos na presente diretiva.

¹ Diretiva 93/42/CEE do Conselho, de 14 de junho de 1993, relativa aos dispositivos médicos (JO L 169 de 12.7.1993, p. 1).

² Recomendação 2003/361/CE da Comissão, de 6 de maio de 2003, relativa à definição de micro, pequenas e médias empresas (JO L 124 de 20.5.2003, p. 36).

³ Decisão n.º 768/2008/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 9 julho de 2008, relativa a um quadro comum para a comercialização de produtos, e que revoga a Decisão 93/465/CEE do Conselho (JO L 218 de 13.8.2008, p. 82).

- (55) Todos os operadores económicos abrangidos pelo âmbito de aplicação da presente diretiva e que intervenham na cadeia de abastecimento e distribuição deverão garantir que apenas disponibilizam no mercado produtos conformes com a presente diretiva. O mesmo deverá aplicar-se aos operadores económicos que prestam serviços. É necessário prever uma repartição clara e proporcionada das obrigações que correspondem ao papel de cada operador económico no processo de abastecimento e distribuição.
- (56) Os operadores económicos deverão responder pela conformidade dos produtos e serviços, de acordo com o respetivo papel na cadeia de abastecimento, a fim de assegurar um elevado nível de proteção da acessibilidade e garantir a concorrência leal no mercado da União.
- (57) As obrigações estabelecidas na presente diretiva deverão aplicar-se tanto aos operadores económicos do setor público como aos do setor privado.
- (58) O fabricante, mais conhecedor do processo de conceção e de produção, é o mais bem colocado para efetuar na íntegra a avaliação da conformidade. Embora a responsabilidade pela conformidade dos produtos incumba ao fabricante, as autoridades de fiscalização do mercado deverão desempenhar um papel crucial na verificação da conformidade do fabrico dos produtos disponibilizados na União com o direito da União.
- (59) Os importadores e os distribuidores deverão ser envolvidos nas atividades de fiscalização do mercado levadas a cabo pelas autoridades nacionais e estar preparados para participar ativamente, facultando às autoridades competentes todas as informações necessárias relacionadas com o produto em causa.

- (60) Os importadores deverão certificar-se de que os produtos provenientes de países terceiros que entram no mercado da União cumprem o disposto na presente diretiva e, nomeadamente, de que os fabricantes aplicaram os procedimentos de avaliação da conformidade adequados a esses produtos.
- (61) Ao colocarem um produto no mercado, os importadores deverão indicar no produto o seu nome, a sua firma ou marca registada e o endereço em que podem ser contactados.
- (62) Os distribuidores deverão garantir que a forma como manipulam o produto não prejudica o cumprimento dos requisitos de acessibilidade previstos na presente diretiva.
- (63) O operador económico que coloque no mercado um produto sob o seu nome ou marca ou que altere um produto já colocado no mercado de tal modo que o cumprimento dos requisitos aplicáveis possa ser afetado deverá ser considerado fabricante e deverá assumir as obrigações que incumbem a este último.
- (64) Por razões de proporcionalidade, os requisitos de acessibilidade só deverão aplicar-se na medida em que não imponham um encargo desproporcionado ao operador económico em causa, ou em que não obriguem a alterações significativas dos produtos e serviços suscetíveis de resultar numa alteração fundamental dos mesmos, à luz da presente diretiva. Não obstante, deverão existir mecanismos de controlo, a fim de verificar a legitimidade das exceções à aplicabilidade dos requisitos de acessibilidade.

- (65) A presente diretiva deverá seguir o princípio "pensar primeiro em pequena escala" e ter em conta os encargos administrativos que pesam sobre as PME. Em vez de prever exceções e derrogações gerais para essas empresas, a diretiva deverá estabelecer regras flexíveis em matéria de avaliação da conformidade e cláusulas de salvaguarda para os operadores económicos. Por conseguinte, aquando da fixação das regras para a seleção e a aplicação dos procedimentos de avaliação da conformidade mais adequados, haverá que atender à situação das PME e limitar as obrigações de avaliação da conformidade dos requisitos de acessibilidade, de forma a que estas não imponham um encargo desproporcionado para as PME. Além disso, as autoridades de fiscalização do mercado deverão agir de forma proporcionada em relação à dimensão das empresas e à natureza da produção em causa (em pequena série ou por encomenda), sem criar obstáculos desnecessários para as PME e sem comprometer a proteção do interesse público.

(66) Em casos excepcionais, sempre que o cumprimento dos requisitos de acessibilidade previstos na presente diretiva possa impor um encargo desproporcionado aos operadores económicos, estes só deverão ser obrigados a cumprir esses requisitos na medida em que estes não imponham um encargo desproporcionado. Nesses casos devidamente justificados, não seria razoavelmente possível a um operador económico aplicar na íntegra um ou mais requisitos de acessibilidade previstos na presente diretiva. No entanto, o operador económico deverá tornar um serviço ou produto abrangido pelo âmbito de aplicação da presente diretiva o mais acessível possível, aplicando esses requisitos na medida em que estes não imponham um encargo desproporcionado. Os requisitos de acessibilidade que, no entender do operador económico, não imponham um encargo desproporcionado deverão aplicar-se na íntegra. As exceções ao cumprimento de um ou mais requisitos de acessibilidade em razão do encargo desproporcionado que impõem não deverão ir além do estritamente necessário para limitar esse encargo relativamente ao produto ou serviço específico em questão em cada caso particular. Por medidas que impõem um encargo desproporcionado deverá entender-se as medidas que impõem um encargo organizativo ou financeiro suplementar excessivo para o operador económico, tendo simultaneamente em conta os benefícios prováveis delas decorrentes para as pessoas com deficiência, de acordo com os critérios previstos na presente diretiva. Deverão ser definidos critérios baseados nestas considerações de modo a permitir que tanto os operadores económicos como as autoridades competentes comparem as diferentes situações e avaliem de forma sistemática a eventual presença de um encargo desproporcionado. Ao avaliar em que medida não podem ser cumpridos os requisitos de acessibilidade em razão do encargo desproporcionado que impõem, só deverão ser tidos em conta motivos legítimos. A falta de prioridade, de tempo ou de conhecimentos não deverão ser consideradas motivos legítimos.

- (67) O carácter desproporcionado do encargo deverá ser avaliado de forma global através do recurso aos critérios previstos no anexo VI. A avaliação do carácter desproporcionado do encargo deverá ser documentada pelo operador económico, tendo em conta os critérios pertinentes. Os prestadores de serviços deverão renovar a sua avaliação pelo menos de cinco em cinco anos.
- (68) O operador económico deverá informar as autoridades competentes de que se baseou nas disposições da presente diretiva relativas à alteração fundamental e/ou aos encargos desproporcionados. O operador económico só deverá fornecer uma cópia da avaliação que explique a razão pela qual o seu produto ou serviço não é totalmente acessível e contenha elementos de prova do carácter desproporcionado do encargo ou da alteração fundamental, ou de ambos, a pedido das autoridades competentes.
- (69) Ainda que, com base na avaliação requerida, um prestador de serviços conclua que constituiria um encargo desproporcionado exigir o cumprimento dos requisitos de acessibilidade previstos na presente diretiva a todos os terminais de autosserviço utilizados na prestação dos serviços por ela abrangidos, o prestador de serviços deverá aplicar esses requisitos na medida em que estes não lhe imponham um encargo desproporcionado. Por conseguinte, o prestador de serviços deverá avaliar em que medida um nível de acessibilidade limitado em todos os terminais de autosserviço ou um número limitado de terminais de autosserviço acessíveis lhes permitiria evitar um encargo desproporcionado que de outra forma lhes seria imposto e deverá ser obrigado a cumprir os requisitos de acessibilidade previstos na presente diretiva, apenas nessa medida.

- (70) As microempresas distinguem-se de todas as outras empresas pelo caráter limitado dos seus recursos humanos, do seu volume de negócios anual ou do seu balanço anual. Por conseguinte, o encargo decorrente do cumprimento dos requisitos de acessibilidade representa, em geral, para as microempresas, uma parte maior dos seus recursos financeiros e humanos do que para as outras empresas, sendo mais provável que represente uma parte desproporcionada dos custos. Uma parte significativa dos custos para as microempresas deve-se à elaboração e à conservação dos documentos e registos necessários para demonstrar o cumprimento dos diferentes requisitos previstos no direito da União. Embora todos os operadores económicos abrangidos pela presente diretiva devam ser capazes de avaliar a proporcionalidade do cumprimento dos requisitos de acessibilidade nela estabelecidos, deverão cumpri-los apenas na medida em que não sejam desproporcionados, exigir uma avaliação deste tipo a microempresas prestadoras de serviços constituiria, por si só, um encargo desproporcionado. Por esta razão, as obrigações e os requisitos previstos na presente diretiva não deverão aplicar-se às microempresas que prestem serviços abrangidos pelo seu âmbito de aplicação.
- (71) A presente diretiva deverá prever obrigações e requisitos menos rigorosos para as microempresas do setor dos produtos abrangidos pelo seu âmbito de aplicação, a fim de reduzir o encargo administrativo.

- (72) Embora algumas microempresas estejam isentas das obrigações previstas na presente diretiva, todas as microempresas deverão ser incentivadas a fabricar, importar ou distribuir produtos e a prestar serviços que cumpram os requisitos de acessibilidade estabelecidos na presente diretiva, a fim de aumentar a sua competitividade e o seu potencial de crescimento no mercado interno. Os Estados-Membros deverão, por conseguinte, fornecer orientações e instrumentos às microempresas para facilitar a aplicação das medidas nacionais de transposição da presente diretiva.
- (73) Todos os operadores económicos deverão agir de forma responsável e cumprir plenamente os requisitos legais aplicáveis ao colocarem ou disponibilizarem produtos ou ao prestarem serviços no mercado.
- (74) A fim de facilitar a avaliação da conformidade com os requisitos de acessibilidade aplicáveis, é necessário prever uma presunção de conformidade para os produtos e serviços que respeitam as normas harmonizadas voluntárias adotadas nos termos do Regulamento (UE) n.º 1025/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho¹, para efeitos de formulação de especificações técnicas pormenorizadas para esses requisitos. A Comissão já dirigiu às organizações europeias de normalização vários pedidos de normalização em matéria de acessibilidade, como os mandatos de normalização M/376, M/473 e M/420, que seriam relevantes para a preparação de normas harmonizadas.

¹ Regulamento (UE) n.º 1025/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2012, relativo à normalização europeia, que altera as Diretivas 89/686/CEE e 93/15/CEE do Conselho e as Diretivas 94/9/CE, 94/25/CE, 95/16/CE, 97/23/CE, 98/34/CE, 2004/22/CE, 2007/23/CE, 2009/23/CE e 2009/105/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e revoga a Decisão 87/95/CEE do Conselho e a Decisão n.º 1673/2006/CE do Parlamento Europeu e do Conselho (JO L 316 de 14.11.2012, p. 12).

- (75) O Regulamento (UE) n.º 1025/2012 prevê um procedimento para a apresentação de objeções formais às normas harmonizadas que se considere não cumprirem os requisitos previstos na presente diretiva.
- (76) As normas europeias deverão ser orientadas para o mercado, tendo em conta o interesse público, assim como os objetivos estratégicos enunciados claramente no pedido dirigido pela Comissão a uma ou mais organizações europeias de normalização para que elaborem normas harmonizadas, e deverão ser baseadas num consenso. Na falta de normas harmonizadas e sempre que necessário para efeitos de harmonização do mercado interno, a Comissão deverá poder adotar em certos casos atos de execução que estabeleçam especificações técnicas comuns para os requisitos de acessibilidade previstos na presente diretiva. O recurso a especificações técnicas deverá limitar-se a esses casos. A Comissão deverá poder adotar especificações técnicas, por exemplo quando o processo de normalização estiver bloqueado devido à falta de consenso entre as partes interessadas ou quando se registarem atrasos injustificados na elaboração de uma norma harmonizada, em razão, por exemplo, de a qualidade exigida não ter sido atingida. A Comissão deverá deixar tempo suficiente entre a apresentação de um pedido a um ou mais organismos europeus de normalização para elaborar normas harmonizadas e a adoção de uma especificação técnica relacionada com o mesmo requisito de acessibilidade. A Comissão não deverá ser autorizada a adotar uma especificação técnica se não tiver previamente tentado assegurar que os requisitos de acessibilidade fiquem cobertos pelo sistema europeu de normalização, a menos que a Comissão possa demonstrar que as especificações técnicas respeitam os requisitos estabelecidos no anexo II do Regulamento (UE) n.º 1025/2012.

- (77) A fim de estabelecer, da forma mais eficiente, normas harmonizadas e especificações técnicas que respeitem os requisitos de acessibilidade previstos na presente diretiva para os produtos e serviços, a Comissão deverá, sempre que tal seja exequível, envolver as organizações de cúpula europeias de apoio a pessoas com deficiência e todas as demais partes interessadas no processo.
- (78) A fim de assegurar o acesso efetivo à informação para efeitos de fiscalização do mercado, as informações necessárias para declarar a conformidade de um produto com todos os atos da União aplicáveis deverão ser disponibilizadas numa única declaração UE de conformidade. A fim de reduzir os encargos administrativos que sobre eles recaem, os operadores económicos deverão poder incluir nessa declaração UE de conformidade única todas as declarações individuais de conformidade relevantes.
- (79) Para a avaliação da conformidade de produtos, a presente diretiva deverá seguir o procedimento de controlo interno da produção do "módulo A", previsto no anexo II da Decisão n.º 768/2008/CE, uma vez que este permite que os operadores económicos demonstrem, e as autoridades competentes assegurem, que os produtos disponibilizados no mercado cumprem os requisitos de acessibilidade, sem, no entanto, imporem um encargo indevido.
- (80) Ao efetuarem a fiscalização do mercado dos produtos e a verificação da conformidade dos serviços, as autoridades deverão igualmente verificar as avaliações da conformidade, incluindo se foi corretamente efetuada a avaliação relevante de uma alteração fundamental ou do carácter desproporcionado do encargo. No exercício das suas funções, as autoridades deverão também agir em cooperação com as pessoas com deficiência e com as organizações representativas dessas pessoas e dos seus interesses.

- (81) No que respeita aos serviços, as informações necessárias para avaliar o cumprimento dos requisitos de acessibilidade previstos na presente diretiva deverão constar das condições gerais ou de documento equivalente, sem prejuízo da Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho¹.
- (82) A marcação CE, que assinala a conformidade de um produto com os requisitos de acessibilidade previstos na presente diretiva, é o corolário visível de um processo global que abrange a avaliação da conformidade em sentido lato. A presente diretiva deverá respeitar os princípios gerais que regem a marcação CE, previstos no Regulamento (CE) n.º 765/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho², que estabelece os requisitos de acreditação e de fiscalização do mercado relativos à comercialização de produtos. Para além da declaração UE de conformidade, o fabricante deverá informar os consumidores acerca da acessibilidade dos seus produtos, de forma eficaz em termos de custos.
- (83) Nos termos do Regulamento (CE) n.º 765/2008, ao apor a marcação CE num produto, o fabricante declara que esse produto cumpre todos os requisitos de acessibilidade aplicáveis e que assume a total responsabilidade por esse facto.

¹ Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores, que altera a Diretiva 93/13/CEE do Conselho e a Diretiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e que revoga a Diretiva 85/577/CEE do Conselho e a Diretiva 97/7/CE do Parlamento Europeu e do Conselho (JO L 304 de 22.11.2011, p. 64).

² Regulamento (CE) n.º 765/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 9 de julho de 2008, que estabelece os requisitos de acreditação e fiscalização do mercado relativos à comercialização de produtos, e que revoga o Regulamento (CEE) n.º 339/93 (JO L 218 de 13.8.2008, p. 30).

- (84) Nos termos da Decisão n.º 768/2008/CE, os Estados-Membros devem assegurar uma fiscalização do mercado sólida e eficaz dos produtos nos respetivos territórios e atribuir poderes e recursos suficientes às suas autoridades de fiscalização do mercado.
- (85) Os Estados-Membros deverão verificar que os serviços cumprem as obrigações decorrentes da presente diretiva e dar seguimento a eventuais queixas ou relatórios de não conformidade, de forma a assegurar que foram tomadas medidas corretivas.
- (86) Quando adequado, a Comissão poderá adotar, em consulta com as partes interessadas, orientações não vinculativas a fim de apoiar a coordenação entre as autoridades de fiscalização do mercado e as autoridades responsáveis pela verificação da conformidade dos serviços. A Comissão e os Estados-Membros deverão poder lançar iniciativas com o objetivo de partilhar os recursos e os conhecimentos especializados das autoridades.
- (87) Os Estados-Membros deverão assegurar que as autoridades de fiscalização do mercado e as autoridades responsáveis pela verificação da conformidade dos serviços verifiquem que os operadores económicos cumprem os critérios previstos no anexo VI, nos termos do capítulo VIII e IX. Os Estados-Membros deverão poder designar um organismo especializado para cumprir as obrigações das autoridades de fiscalização do mercado ou das autoridades responsáveis pela verificação da conformidade dos serviços por força da presente diretiva. Os Estados-Membros deverão poder decidir que as competências desse organismo especializado deverão limitar-se ao âmbito de aplicação da presente diretiva ou a determinadas partes da mesma, sem prejuízo das obrigações que incumbem aos Estados-Membros por força do Regulamento (CE) n.º 765/2008.

- (88) Deverá ser estabelecido um procedimento de salvaguarda a aplicar em caso de desacordo entre Estados-Membros sobre medidas adotadas por um Estado-Membro, que permita às partes interessadas serem informadas das medidas previstas em relação a produtos que não cumpram os requisitos de acessibilidade previstos na presente diretiva. O procedimento de salvaguarda deverá permitir igualmente que as autoridades de fiscalização do mercado atuem numa fase precoce em relação a tais produtos, em cooperação com os operadores económicos em causa.
- (89) Nos casos em que os Estados-Membros e a Comissão concordem que uma medida tomada por um Estado-Membro é justificada, não deverá ser necessária qualquer outra participação da Comissão, salvo nos casos em que a não conformidade possa ser imputada a deficiências das normas harmonizadas ou das especificações técnicas.

(90) As Diretivas 2014/24/UE¹ e 2014/25/UE² do Parlamento Europeu e do Conselho relativas aos contratos públicos, que definem os procedimentos para a adjudicação de contratos públicos e os concursos para trabalhos de conceção para determinados fornecimentos (produtos), serviços e obras, estabelecem que, para todos os contratos públicos que se destinem a ser utilizados por pessoas singulares, quer se tratem de elementos do público em geral ou do pessoal da autoridade ou entidade adjudicante, as especificações técnicas devem, salvo em casos devidamente justificados, ser elaboradas de modo a ter em conta os critérios de acessibilidade para as pessoas com deficiência ou a conceção para todos os utilizadores. Além disso, essas diretivas exigem que, sempre que existam requisitos de acessibilidade obrigatórios adotados por um ato jurídico da União, as especificações técnicas sejam estabelecidas por referência aos mesmos, no que respeita à acessibilidade para as pessoas com deficiência ou à conceção para todos os utilizadores. A presente diretiva deverá estabelecer requisitos de acessibilidade obrigatórios para os produtos e serviços por ela abrangidos. Os requisitos de acessibilidade previstos na presente diretiva não são vinculativos para os produtos e serviços não abrangidos pelo âmbito de aplicação da presente diretiva. No entanto, a aplicação desses requisitos de acessibilidade para respeitar as obrigações pertinentes estabelecidas em atos da União que não a presente diretiva facilitaria a implementação da acessibilidade e contribuiria para a segurança jurídica e para a aproximação dos requisitos de acessibilidade em toda a União. As autoridades não deverão ser impedidas de estabelecer requisitos de acessibilidade que vão além dos requisitos de acessibilidade previstos no anexo I da presente diretiva.

¹ Diretiva 2014/24/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de fevereiro de 2014, relativa aos contratos públicos e que revoga a Diretiva 2004/18/CE (JO L 94 de 28.3.2014, p. 65).

² Diretiva 2014/25/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de fevereiro de 2014, relativa aos contratos públicos celebrados pelas entidades que operam nos setores da água, da energia, dos transportes e dos serviços postais e que revoga a Diretiva 2004/17/CE (JO L 94 de 28.3.2014, p. 243).

- (91) A presente diretiva não deverá alterar a natureza obrigatória ou facultativa das disposições relativas à acessibilidade noutros atos da União.
- (92) A presente diretiva deverá aplicar-se apenas aos procedimentos de formação de contratos submetidos à concorrência do mercado ou, nos casos em que não esteja prevista a submissão à concorrência do mercado, quando a autoridade ou entidade adjudicante tenha dado início ao procedimento após a data de aplicação da presente diretiva.
- (93) A fim de assegurar a aplicação correta da presente diretiva, o poder de adotar atos nos termos do artigo 290.º do TFUE deverá ser delegado na Comissão no que diz respeito a: especificar mais pormenorizadamente os requisitos de acessibilidade que, pela sua própria natureza, não possam produzir o efeito pretendido a menos que sejam especificados mais pormenorizadamente em atos jurídicos vinculativos da União; alterar o período durante o qual os operadores económicos devem poder identificar outro operador económico que lhes tenha fornecido um produto ou a quem tenham fornecido um produto; e especificar os critérios relevantes que devam ser tidos em conta pelo operador económico para avaliar se o cumprimento dos requisitos de acessibilidade imporia um encargo desproporcionado. É particularmente importante que a Comissão proceda às consultas adequadas durante os trabalhos preparatórios, inclusive a nível de peritos, e que essas consultas sejam conduzidas de acordo com os princípios estabelecidos no Acordo Interinstitucional, de 13 de abril de 2016, sobre legislar melhor¹. Em particular, a fim de assegurar a igualdade de participação na preparação dos atos delegados, o Parlamento Europeu e o Conselho recebem todos os documentos ao mesmo tempo que os peritos dos Estados-Membros e os respetivos peritos têm sistematicamente acesso às reuniões dos grupos de peritos da Comissão que tratem da preparação dos atos delegados.

¹ JO L 123 de 12.5.2016, p. 1.

- (94) A fim de assegurar condições uniformes de execução da presente diretiva, deverão ser atribuídas à Comissão competências de execução no que respeita ao estabelecimento de especificações técnicas. Essas competências deverão ser exercidas nos termos do Regulamento (UE) n.º 182/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho¹.
- (95) Os Estados-Membros deverão assegurar a existência de meios adequados e eficazes para garantir o cumprimento da presente diretiva e deverão, por conseguinte, criar os mecanismos de controlo adequados, tais como um controlo a posteriori pelas autoridades de fiscalização do mercado, a fim de verificar se a dispensa dos requisitos de acessibilidade se justifica. Ao tratarem reclamações relacionadas com a acessibilidade, os Estados-Membros deverão respeitar o princípio geral da boa administração e, em particular, a obrigação de os funcionários garantirem a tomada de uma decisão sobre cada reclamação num prazo razoável.
- (96) A fim de facilitar a aplicação uniforme da presente diretiva, a Comissão deverá criar um grupo de trabalho constituído pelas autoridades competentes e pelas partes interessadas relevantes para facilitar o intercâmbio de informações e de boas práticas e para prestar aconselhamento. Deverá ser promovida a cooperação entre as autoridades competentes e as partes interessadas relevantes, incluindo as pessoas com deficiência e as organizações que as representam, nomeadamente a fim de melhorar a coerência na aplicação das disposições da presente diretiva relativas aos requisitos de acessibilidade e a acompanhar a aplicação das disposições relativas à alteração fundamental e ao encargo desproporcionado.

¹ Regulamento (UE) n.º 182/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro de 2011, que estabelece as regras e os princípios gerais relativos aos mecanismos de controlo pelos Estados-Membros do exercício das competências de execução pela Comissão (JO L 55 de 28.2.2011, p. 13).

- (97) Tendo em conta o regime jurídico em vigor relativo aos meios de recurso nos domínios abrangidos pelas Diretivas 2014/24/UE e 2014/25/UE, as disposições da presente diretiva relativas à execução e às sanções não deverão ser aplicáveis aos procedimentos de adjudicação sujeitos às obrigações impostas pela presente diretiva. Tal exclusão é aplicável sem prejuízo da obrigação que incumbe aos Estados-Membros por força dos Tratados de tomarem todas as medidas necessárias para garantir a aplicação e a eficácia do direito da União.
- (98) As sanções deverão ser adequadas à natureza e às circunstâncias da infração de modo a não servirem como alternativa ao cumprimento, pelos operadores económicos, do dever de tornar acessíveis os respetivos produtos ou serviços.
- (99) Os Estados-Membros deverão assegurar que, nos termos do direito da União em vigor, existam mecanismos alternativos de resolução de litígios que permitam resolver os casos de alegado incumprimento da presente diretiva, antes se de recorrer aos tribunais ou aos organismos administrativos competentes.
- (100) De acordo com a declaração política conjunta de 28 de setembro de 2011 dos Estados-Membros e da Comissão, sobre os documentos explicativos¹ os Estados Membros assumiram o compromisso de fazer acompanhar a notificação das suas medidas de transposição, nos casos em que tal se justifique, de um ou mais documentos que expliquem a relação entre os componentes de uma diretiva e as partes correspondentes dos instrumentos nacionais de transposição. Em relação à presente diretiva, o legislador considera que a transmissão desses documentos se justifica.

¹ JO C 369 de 17.12.2011, p. 14.

- (101) A fim de conceder aos prestadores de serviços tempo suficiente para se adaptarem aos requisitos previstos na presente diretiva, é necessário estabelecer um período transitório de cinco anos após a data de aplicação da presente diretiva, durante o qual os produtos utilizados para a prestação de um serviço que tenham sido colocados no mercado antes dessa data não tenham de cumprir os requisitos de acessibilidade previstos na presente diretiva, a menos que sejam substituídos pelos prestadores de serviços durante o período transitório. Atendendo ao custo e ao longo ciclo de vida dos terminais de autosserviço, é conveniente prever que, sempre que esses terminais sejam utilizados para a prestação de serviços, possam continuar a ser utilizados até ao fim da sua vida económica, desde que não sejam substituídos durante esse período, mas não por mais de 20 anos.
- (102) Os requisitos de acessibilidade previstos na presente diretiva deverão ser aplicáveis aos produtos colocados no mercado e aos serviços prestados após a data de aplicação das disposições nacionais de transposição da presente diretiva, incluindo aos produtos usados e em segunda mão importados de um país terceiro e colocados no mercado após a referida data.
- (103) A presente diretiva respeita os direitos fundamentais e os princípios reconhecidos, nomeadamente, pela Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia (a seguir designada "Carta"). Visa, em especial, assegurar o pleno respeito do direito das pessoas com deficiência a beneficiarem de medidas destinadas a assegurar a sua autonomia, a sua integração social e profissional e a sua participação na vida da comunidade, e promover a aplicação dos artigos 21.º, 25.º e 26.º da Carta.

(104) Uma vez que o objetivo da presente diretiva, a saber, a eliminação de obstáculos à livre circulação de determinados produtos e serviços acessíveis com vista a contribuir para o bom funcionamento do mercado interno, não pode ser suficientemente realizado pelos Estados-Membros, por exigir a harmonização de regras diferentes atualmente vigentes nos ordenamentos jurídicos dos diferentes Estados-Membros, mas pode, mediante a definição de requisitos e regras de acessibilidade comuns para o funcionamento do mercado interno, ser mais bem alcançado a nível da União, esta pode adotar medidas de acordo com o princípio da subsidiariedade consagrado no artigo 5.º do Tratado da União Europeia. Em conformidade com o princípio da proporcionalidade consagrado no mesmo artigo, a presente diretiva não excede o necessário para alcançar esse objetivo,

ADOTARAM A PRESENTE DIRETIVA:

Capítulo I

Disposições gerais

Artigo 1.º

Objeto

A presente diretiva visa contribuir para o bom funcionamento do mercado interno através da aproximação das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros no que respeita aos requisitos em matéria de acessibilidade aplicáveis a certos produtos e serviços, através, em particular, da eliminação e da prevenção dos entraves à livre circulação dos produtos e dos serviços abrangidos pela presente diretiva decorrentes da existência de requisitos de acessibilidade divergentes nos Estados-Membros.

Artigo 2.º

Âmbito de aplicação

1. A presente diretiva aplica-se aos seguintes produtos colocados no mercado após ... [seis anos após a data de entrada em vigor da presente diretiva]:
 - a) Equipamentos informáticos para uso geral dos consumidores e sistemas operativos para esses equipamentos informáticos;
 - b) Os seguintes terminais de autosserviço:
 - i) terminais de pagamento,

- ii) os seguintes terminais de autosserviço destinados à prestação de serviços abrangidos pela presente diretiva:
 - caixas automáticos,
 - máquinas de emissão de bilhetes,
 - máquinas de registo automático,
 - terminais de autosserviço interativos que prestam informações, excluindo terminais instalados como parte integrante de veículos, aeronaves, navios ou material circulante;
- c) Equipamentos terminais com capacidades informáticas interativas para uso dos consumidores, utilizados para serviços de comunicações eletrónicas;
- d) Equipamentos terminais com capacidades informáticas interativas para uso dos consumidores, utilizados para aceder a serviços de comunicação social audiovisual; e
- e) Leitores de livros eletrónicos.

2. Sem prejuízo do artigo 32.º, a presente diretiva aplica-se aos seguintes serviços prestados aos consumidores após ... [seis anos após a data de entrada em vigor da presente diretiva]:

- a) Serviços de comunicações eletrónicas, com exceção dos serviços de transmissão utilizados para a prestação de serviços máquina a máquina;

- b) Serviços que fornecem acesso a serviços de comunicação social audiovisual;
- c) Os seguintes elementos de serviços de transporte aéreo, de autocarro, ferroviário, marítimo e fluvial de passageiros, com exceção dos serviços de transporte urbano e suburbano, e dos serviços de transporte regional aos quais se aplicam apenas os elementos enumerados na subalínea v):
 - i) sítios Web,
 - ii) serviços integrados em dispositivos móveis, incluindo aplicações móveis,
 - iii) bilhetes eletrónicos e serviços de bilhética eletrónica,
 - iv) prestação de informações sobre o serviço de transporte, incluindo informações de viagem em tempo real; no que diz respeito aos ecrãs de informação, apenas são abrangidos os ecrãs interativos situados no território da União, e
 - v) terminais de autosserviço interativos situados no território da União, exceto os instalados como parte integrante de veículos, aeronaves, navios e material circulante utilizados na prestação de qualquer parte de tais serviços de transporte de passageiros;
- d) Serviços bancários destinados aos consumidores;
- e) Livros eletrónicos e programas informáticos dedicados; e
- f) Serviços de comércio eletrónico.

3. A presente diretiva aplica-se ao atendimento das chamadas de emergência para o número de emergência único europeu "112".
4. A presente diretiva não se aplica aos seguintes conteúdos dos sítios Web e das aplicações móveis:
 - a) Conteúdos pré-gravados em multimédia dinâmica publicados antes de ... [seis anos após a data de entrada em vigor da presente diretiva];
 - b) Os formatos de ficheiros de escritório publicados antes de ... [seis anos após a data de entrada em vigor da presente diretiva];
 - c) Os mapas e serviços de cartografia por via eletrónica, se a informação essencial for fornecida de uma forma digital acessível no que diz respeito aos mapas destinados à navegação;
 - d) Os conteúdos de terceiros não financiados nem desenvolvidos ou controlados pelo operador económico em causa;
 - e) Os conteúdos dos sítios Web e das aplicações móveis qualificados como arquivos, ou seja, que apenas contenham conteúdos que não sejam atualizados nem editados após ... [seis anos após a data de entrada em vigor da presente diretiva].
5. A presente diretiva não prejudica a aplicação da Diretiva (UE) 2017/1564 nem do Regulamento (UE) n.º 2017/1563;

Artigo 3.º
Definições

Para efeitos da presente diretiva, entende-se por:

- 1) "Pessoas com deficiência", as pessoas com incapacidades duradouras físicas, mentais, intelectuais ou sensoriais cuja interação com diversas barreiras pode impedir a sua participação plena e efetiva na sociedade em condições de igualdade com as demais pessoas;
- 2) "Produto", uma substância, uma preparação ou uma mercadoria produzida através de um processo de fabrico, exceto géneros alimentícios, alimentos para animais, plantas e animais vivos, produtos de origem humana e produtos de origem vegetal ou animal diretamente relacionados com a sua reprodução futura;
- 3) "Serviço", um serviço na aceção do artigo 4.º, ponto 1, da Diretiva 2006/123/CE do Parlamento Europeu e do Conselho¹;
- 4) "Prestador de serviços", uma pessoa singular ou coletiva que presta um serviço no mercado da União ou que oferece a prestação desses serviços aos consumidores na União;
- 5) "Serviços de comunicação social audiovisual", os serviços na aceção do artigo 1.º, n.º 1, alínea a), da Diretiva 2010/13/UE;

¹ Diretiva 2006/123/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2006, relativa aos serviços no mercado interno (JO L 376 de 27.12.2006, p. 36).

- 6) "Serviços que fornecem acesso aos serviços de comunicação social audiovisual", os serviços transmitidos por redes de comunicações eletrónicas que são utilizados para identificar, seleccionar e receber informações sobre os serviços de comunicação social audiovisual, e consultar esses serviços, e todas as funcionalidades oferecidas, como a legendagem para os surdos e deficientes auditivos, a audiodescrição, as audiolegendas ou a interpretação em língua gestual, que resultem da aplicação de medidas destinadas a tornar os serviços acessíveis, tal como referido no artigo 7.º da Diretiva 2010/13/UE, incluindo os guias eletrónicos de programas (GEP);
- 7) "Equipamento terminal com capacidades informáticas interativas para uso dos consumidores, utilizado para aceder a serviços de comunicação social audiovisual", um equipamento cuja principal finalidade seja facultar o acesso a serviços de comunicação social audiovisual;
- 8) "Serviço de comunicações eletrónicas", um serviço de comunicações eletrónicas, na aceção do artigo 2.º, ponto 4, da Diretiva (UE) 2018/1972;
- 9) "Serviço de conversação total", o serviço de conversação total, na aceção do artigo 2.º, ponto 35, da Diretiva (UE) 2018/1972;
- 10) "Ponto de atendimento de segurança pública" ou "PSAP", um ponto de atendimento de segurança pública ou um PSAP, na aceção do artigo 2.º, ponto 36, da Diretiva (UE) 2018/1972;
- 11) "PSAP mais adequado", um PSAP mais adequado, na aceção do artigo 2.º, ponto 37, da Diretiva (UE) 2018/1972;

- 12) "Comunicação de emergência", uma comunicação de emergência, na aceção do artigo 2.º, ponto 38, da Diretiva (UE) 2018/1972;
- 13) "Serviço de emergência", um serviço de emergência, na aceção do artigo 2.º, ponto 39, da Diretiva (UE) 2018/1972;
- 14) "Texto em tempo real", uma forma de conversação por texto em situações de ponto a ponto ou em conferência multipontos em que o texto introduzido é enviado carater a carater de tal forma que a comunicação é percebida pelo utilizador como sendo contínua;
- 15) "Disponibilização no mercado", uma oferta de um produto para distribuição, consumo ou utilização no mercado da União no âmbito de uma atividade comercial, a título oneroso ou gratuito;
- 16) "Colocação no mercado", a primeira disponibilização de um produto no mercado da União;
- 17) "Fabricante", uma pessoa singular ou coletiva que fabrica, ou manda projetar ou fabricar um produto e o comercializa sob o seu nome ou a sua marca;
- 18) "Mandatário", uma pessoa singular ou coletiva, estabelecida na União, mandatada por escrito pelo fabricante para praticar determinados atos em seu nome;

- 19) "Importador", uma pessoa singular ou coletiva estabelecida na União que coloca no mercado da União um produto proveniente de um país terceiro;
- 20) "Distribuidor", uma pessoa singular ou coletiva que faz parte da cadeia de abastecimento, que não seja o fabricante ou o importador, que disponibiliza um produto no mercado;
- 21) "Operador económico", o fabricante, o mandatário, o importador, o distribuidor ou o prestador de serviços;
- 22) "Consumidor", uma pessoa singular que compra o produto em causa ou é destinatária do serviço em causa para fins que estão fora do âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional;
- 23) "Microempresa", uma empresa que emprega menos de dez pessoas e cujo volume de negócios anual não excede 2 milhões de euros ou cujo balanço anual total não excede 2 milhões de euros;
- 24) "Pequenas e médias empresas" ou "PME", as empresas que empregam menos de 250 pessoas e cujo volume de negócios anual não excede 50 milhões de euros ou cujo balanço anual total não excede 43 milhões de euros, excluindo as microempresas;
- 25) "Norma harmonizada", uma norma harmonizada na aceção do artigo 2.º, ponto 1, alínea c), do Regulamento (UE) n.º 1025/2012;

- 26) "Especificação técnica", uma especificação técnica, na aceção do artigo 2.º, ponto 4, do Regulamento (UE) n.º 1025/2012, que oferece um meio para cumprir os requisitos de acessibilidade aplicáveis a determinado produto ou serviço;
- 27) "Retirada", uma medida destinada a impedir a disponibilização no mercado de um produto presente na cadeia de abastecimento;
- 28) "Serviços bancários aos consumidores", a prestação aos consumidores dos seguintes serviços bancários e financeiros:
- a) Contratos de crédito abrangidos pela Diretiva 2008/48/CE do Parlamento Europeu e do Conselho¹ ou pela Diretiva 2014/17/UE do Parlamento Europeu e do Conselho²;
 - b) Serviços na aceção do anexo I, secção A, pontos 1, 2, 4 e 5 e da secção B, pontos 1, 2, 4 e 5, da Diretiva 2014/65/UE do Parlamento Europeu e do Conselho³;

¹ Diretiva 2008/48/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de abril de 2008, relativa a contratos de crédito aos consumidores e que revoga a Diretiva 87/102/CEE do Conselho (JO L 133 de 22.5.2008, p. 66).

² Diretiva 2014/17/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 4 de fevereiro de 2014, relativa aos contratos de crédito aos consumidores para imóveis de habitação e que altera as Diretivas 2008/48/CE e 2013/36/UE e o Regulamento (UE) n.º 1093/2010 (JO L 60 de 28.2.2014, p. 34).

³ Diretiva 2014/65/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de maio de 2014, relativa aos mercados de instrumentos financeiros e que altera a Diretiva 2002/92/CE e a Diretiva 2011/61/UE (JO L 173 de 12.6.2014, p. 349).

- c) Serviços de pagamento na aceção do artigo 4.º, ponto 3, da Diretiva (UE) 2015/2366 do Parlamento Europeu e do Conselho¹;
 - d) Serviços associados às contas de pagamento, na aceção do artigo 2.º, ponto 6, da Diretiva 2014/92/UE do Parlamento Europeu e do Conselho²; e
 - e) Moeda eletrónica, na aceção do artigo 2.º, n.º 2, da Diretiva 2009/110/CE do Parlamento Europeu e do Conselho³;
- 29) "Terminal de pagamento", um dispositivo cuja principal finalidade é permitir efetuar pagamentos utilizando instrumentos de pagamento, na aceção do artigo 4.º, ponto 14, da Diretiva (UE) 2015/2366, num ponto de venda físico, mas não em ambiente virtual;
- 30) "Serviços de comércio eletrónico", serviços prestados à distância, através de sítios Web e de serviços integrados em dispositivos móveis, por meios eletrónicos e mediante pedido individual de um consumidor tendo em vista a celebração de um contrato de consumo;

¹ Diretiva (UE) 2015/2366 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa aos serviços de pagamento no mercado interno, que altera as Diretivas 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e o Regulamento (UE) n.º 1093/2010, e que revoga a Diretiva 2007/64/CE (JO L 337 de 23.12.2015, p. 35).

² Diretiva 2014/92/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de julho de 2014, relativa à comparabilidade das comissões relacionadas com as contas de pagamento, à mudança de conta de pagamento e ao acesso a contas de pagamento com características básicas (JO L 257 de 28.8.2014, p. 214).

³ Diretiva 2009/110/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de setembro de 2009, relativa ao acesso à atividade das instituições de moeda eletrónica, ao seu exercício e à sua supervisão prudencial, que altera as Diretivas 2005/60/CE e 2006/48/CE e revoga a Diretiva 2000/46/CE (JO L 267 de 10.10.2009, p. 7).

- 31) "Serviços de transporte aéreo de passageiros", os serviços aéreos comerciais de passageiros, na aceção do artigo 2.º, alínea l), do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, com partida, trânsito ou chegada num aeroporto situado no território de um Estado-Membro, incluindo os voos com partida de um aeroporto situado num país terceiro com destino a um aeroporto situado no território de um Estado-Membro caso os serviços sejam prestados por transportadoras aéreas da União;
- 32) "Serviços de transporte de passageiros por autocarro", os serviços abrangidos pelo artigo 2.º, n.ºs 1 e 2, do Regulamento (CE) n.º 181/2011;
- 33) "Serviços de transporte ferroviário de passageiros", todos os serviços de transporte ferroviário de passageiros referidos no artigo 2.º, n.º 1, do Regulamento (CE) n.º 1371/2007, com exceção dos serviços referidos no artigo 2.º, n.º 2, do referido regulamento;
- 34) "Serviços de transporte marítimo e fluvial de passageiros", os serviços de transporte de passageiros abrangidos pelo artigo 2.º, n.º 1, do Regulamento (UE) n.º 1177/2010, com exceção dos serviços referidos no artigo 2.º, n.º 2, do referido regulamento;
- 35) "Serviços de transporte urbano e suburbano", os serviços urbanos e suburbanos na aceção do artigo 3.º, ponto 6, da Diretiva 2014/34/UE do Parlamento Europeu e do Conselho¹; contudo, para efeitos da presente diretiva, esta expressão inclui apenas os seguintes meios de transporte: ferrovia, autocarro, metropolitano, elétrico e troleicarro;

¹ Diretiva 2012/34/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de novembro de 2012, que estabelece um espaço ferroviário europeu único (JO L 343 de 14.12.2012, p. 32).

- 36) "Serviços de transporte regional", serviços regionais na aceção do artigo 3.º, ponto 7, da Diretiva 2014/34/UE; contudo, para efeitos da presente diretiva, esta expressão inclui apenas os seguintes meios de transporte: ferrovia, autocarro, metropolitano, eléctrico e troleicarro;
- 37) "Tecnologia de apoio", um artigo, equipamento, serviço ou sistema de produtos, incluindo programas informáticos, que é utilizado para aumentar, manter, substituir ou melhorar as capacidades funcionais das pessoas com deficiência ou para atenuar e compensar as deficiências, as limitações de atividade ou as restrições de participação;
- 38) "Sistema operativo", os programas informáticos que, nomeadamente, gerem a interface com o equipamento informático periférico, programam tarefas, reservam memória e apresentam uma interface por defeito ao utilizador quando nenhuma aplicação está em execução, incluindo uma interface gráfica de utilizador, quer esses programas informáticos sejam parte integrante de equipamento informático para uso geral dos consumidores, quer sejam programas informáticos autónomos destinados a ser executados em equipamento informático para uso geral dos consumidores, excluindo o carregador do sistema operativo, o sistema básico de entrada/saída ou outro programa informático permanente (firmware) necessário para o arranque ou para instalar o sistema operativo;
- 39) "Equipamento informático para uso geral dos consumidores", a combinação de equipamento informático que constitui um computador completo, caracterizado pela sua natureza polivalente e pela sua capacidade de desempenhar, com os programas informáticos adequados, as operações informáticas mais frequentemente solicitadas pelos consumidores e que se destina a ser por estes utilizado, incluindo os computadores pessoais, nomeadamente computadores de mesa, os computadores de bolso, os telefones inteligentes e as tabletes;

- 40) "Capacidade informática interativa", a funcionalidade que torna possível a interação entre o utilizador e o aparelho, permitindo o processamento e a transmissão de dados, da voz ou de vídeo, ou qualquer combinação dos mesmos;
- 41) "Livro eletrónico e programas informáticos dedicados", um serviço que consiste na disponibilização de ficheiros digitais que contêm uma versão digital de um livro que permite o acesso, a navegação, a leitura e a utilização, e os programas informáticos, incluindo os serviços integrados em dispositivos móveis, e as aplicações móveis especializadas para o acesso, a navegação, a leitura e a utilização desses ficheiros digitais, mas excluindo os programas informáticos abrangidos pela definição constante do ponto 42;
- 42) "Leitor de livros eletrónicos", o equipamento dedicado, incluindo tanto o equipamento informático como os programas informáticos, utilizado para o acesso, a navegação, a leitura e a utilização dos ficheiros de livros eletrónicos;
- 43) "Bilhetes eletrónicos", um sistema em que o direito a viajar, sob a forma de títulos de transporte simples ou múltiplos, assinaturas ou créditos de viagem, é armazenado eletronicamente num cartão de transporte físico ou noutra dispositivo, em vez de ser impresso num bilhete em papel;
- 44) "Serviços de bilhética eletrónica", um sistema em que os títulos de transporte dos passageiros são comprados em linha através de um dispositivo com capacidades informáticas interativas e entregues ao comprador em suporte eletrónico, de forma a que possam ser impressos em papel ou apresentados num dispositivo móvel com capacidades informáticas interativas no momento da viagem.

Capítulo II

Requisitos de acessibilidade e livre circulação

Artigo 4.º

Requisitos de acessibilidade

1. Os Estados-Membros asseguram, nos termos dos n.ºs 2, 3 e 5 do presente artigo e sob reserva do artigo 14.º, que os operadores económicos só colocam no mercado os produtos e só prestam os serviços que cumpram os requisitos de acessibilidade previstos no anexo I.
2. Todos os produtos cumprem os requisitos de acessibilidade previstos no anexo I, secção I.

Todos os produtos, exceto os terminais de autosserviço, cumprem os requisitos de acessibilidade previstos no anexo I, secção II.
3. Sem prejuízo do disposto no n.º 5 do presente artigo, todos os serviços, com exceção dos serviços de transporte urbano e suburbano e dos serviços de transporte regional, cumprem os requisitos de acessibilidade previstos no anexo I, secção III.

Sem prejuízo do n.º 5 do presente artigo, todos os serviços, cumprem os requisitos de acessibilidade previstos no anexo I, secção IV.

4. Os Estados-Membros podem determinar, à luz da situação nacional, que as áreas construídas utilizadas pelos utentes dos serviços abrangidos pela presente diretiva devem cumprir os requisitos de acessibilidade previstos no anexo III a fim de maximizar a sua utilização pelas pessoas com deficiência.
5. As microempresas que prestam serviços ficam isentas do cumprimento dos requisitos de acessibilidade referidos no n.º 3 do presente artigo e das obrigações relacionadas com o cumprimento desses requisitos.
6. Os Estados-Membros fornecem orientações e instrumentos às microempresas para facilitar a aplicação das medidas nacionais de transposição da presente diretiva. Os Estados-Membros elaboram esses instrumentos em consulta com as partes interessadas relevantes.
7. Os Estados-Membros podem informar os operadores económicos dos exemplos indicativos, constantes do anexo II, de soluções possíveis que contribuem para dar cumprimento aos requisitos de acessibilidade previstos no anexo I.
8. Os Estados-Membros asseguram que o atendimento das chamadas de emergência dirigidas ao número de emergência único europeu "112", pelo PSAP mais adequado, cumpre os requisitos de acessibilidade específicos previstos no anexo I, secção V, da forma que melhor se coadune com a organização nacional dos sistemas de emergência.

9. A Comissão fica habilitada a adotar atos delegados nos termos do artigo 26.º a fim de complementar o anexo I, especificando mais pormenorizadamente os requisitos de acessibilidade que, pela sua própria natureza, não podem produzir o efeito pretendido a menos que sejam especificados mais pormenorizadamente em atos jurídicos vinculativos da União, tais como os requisitos relacionados com a interoperabilidade.

Artigo 5.º

Direito da União em vigor no domínio do transporte de passageiros

Considera-se que os serviços que cumprem os requisitos relativos à disponibilização de informações acessíveis e de informações sobre acessibilidade previstos nos Regulamentos (CE) n.º 261/2004, (CE) n.º 1107/2006, (CE) n.º 1371/2007, (UE) n.º 1177/2010 e (UE) n.º 181/2011 e nos atos aplicáveis, adotados com base na Diretiva 2008/57/CE, cumprem os requisitos correspondentes previstos na presente diretiva. Caso a presente diretiva preveja requisitos adicionais relativamente aos previstos nesses regulamentos e nesses atos, os requisitos adicionais aplicam-se na íntegra.

Artigo 6.º

Livre circulação

Os Estados-Membros não levantam obstáculos, por motivos relacionados com os requisitos de acessibilidade, à disponibilização no mercado do seu território nem à prestação no seu território dos produtos ou serviços que cumpram o disposto na presente diretiva.

Capítulo III

Obrigações dos operadores económicos no setor dos produtos

Artigo 7.º

Obrigações dos fabricantes

1. Ao colocarem os seus produtos no mercado, os fabricantes garantem que estes foram concebidos e fabricados de acordo com os requisitos de acessibilidade aplicáveis previstos na presente diretiva.

2. Os fabricantes elaboram a documentação técnica nos termos do anexo IV e aplicam ou fazem aplicar o procedimento de avaliação da conformidade previsto nesse anexo.

Sempre que a conformidade de um produto com os requisitos de acessibilidade aplicáveis tiver sido demonstrada através desse procedimento, os fabricantes elaboram uma declaração UE de conformidade e apõem no produto a marcação CE.

3. Os fabricantes conservam a documentação técnica e a declaração UE de conformidade durante cinco anos após a colocação do produto no mercado.

4. Os fabricantes asseguram a existência de procedimentos para manter a conformidade da produção em série com a presente diretiva. São tidas em devida conta as alterações da conceção ou das características do produto e as alterações das normas harmonizadas ou das especificações técnicas que constituíram a referência para a declaração da conformidade de um produto.
5. Os fabricantes asseguram que os seus produtos indicam um número de tipo, de lote ou de série, ou outros elementos que permitam a respetiva identificação, ou, se as dimensões ou a natureza do produto não o permitirem, que a informação exigida conste da embalagem ou de um documento que acompanhe o produto.
6. Os fabricantes indicam o seu nome, a sua firma ou marca registadas e o endereço de contacto no produto, ou, se tal não for possível, na sua embalagem ou num documento que acompanhe o produto. O endereço deve indicar um único ponto em que o fabricante pode ser contactado. Os dados de contacto são indicados numa língua facilmente compreendida pelos utilizadores finais e pelas autoridades de fiscalização do mercado.
7. Os fabricantes asseguram que o produto é acompanhado de instruções e de informações de segurança numa língua que possa ser facilmente compreendida pelos consumidores e pelos outros utilizadores finais, conforme determinado pelo Estado-Membro em causa. Essas instruções e informações, bem como a rotulagem, são claras, compreensíveis e inteligíveis.

8. Os fabricantes que considerem ou tenham motivos para crer que determinado produto que colocaram no mercado não está em conformidade com a presente diretiva tomam imediatamente as medidas corretivas necessárias para pôr o produto em conformidade ou, se for caso disso, para o retirar do mercado. Além disso, se o produto não cumprir os requisitos de acessibilidade previstos na presente diretiva, os fabricantes informam imediatamente desse facto as autoridades nacionais competentes dos Estados-Membros em que disponibilizaram o produto, fornecendo-lhes as informações pertinentes, sobretudo no que se refere à não conformidade e às medidas corretivas aplicadas. Em tais casos, os fabricantes mantêm um registo dos produtos que não cumprem os requisitos de acessibilidade aplicáveis e das queixas correspondentes.

9. Mediante pedido fundamentado da autoridade nacional competente, os fabricantes facultam-lhe todas as informações e a documentação necessárias para demonstrar a conformidade do produto, numa língua que possa ser facilmente compreendida por essa autoridade. Os fabricantes cooperam com a referida autoridade, a pedido desta, no que se refere às ações destinadas a suprir o incumprimento dos requisitos de acessibilidade aplicáveis aos produtos que tenham colocado no mercado, em especial pondo os produtos em conformidade com esses requisitos.

Artigo 8.º

Mandatários

1. Os fabricantes podem designar um mandatário por mandato escrito.

Não fazem parte do mandato dos mandatários as obrigações previstas no artigo 7.º, n.º 1, nem a elaboração da documentação técnica.

2. O mandatário pratica os atos definidos no mandato conferido pelo fabricante. O mandato autoriza o mandatário a, no mínimo:
 - a) Manter à disposição das autoridades de fiscalização de mercado durante cinco anos a declaração UE de conformidade e a documentação técnica;
 - b) Mediante pedido fundamentado de uma autoridade nacional competente, facultar-lhe todas as informações e a documentação necessárias para demonstrar a conformidade do produto;
 - c) Cooperar com as autoridades nacionais competentes, a pedido destas, no que se refere às ações destinadas a suprir o incumprimento dos requisitos de acessibilidade aplicáveis aos produtos abrangidos pelo seu mandato.

Artigo 9.º

Obrigações dos importadores

1. Os importadores colocam no mercado apenas produtos conformes.
2. Antes de colocarem um produto no mercado, os importadores asseguram que o fabricante aplicou o procedimento de avaliação da conformidade previsto no anexo IV. Os importadores asseguram que o fabricante elaborou a documentação técnica exigida nesse anexo, que o produto ostenta a marcação CE e que vem acompanhado dos documentos necessários, e que o fabricante respeitou os requisitos previstos no artigo 7.º, n.ºs 5 e 6.
3. Caso considere ou tenha motivos para crer que um produto não cumpre os requisitos de acessibilidade aplicáveis previstos na presente diretiva,, o importador não coloca o produto no mercado enquanto esse produto não tiver sido posto em conformidade. Além disso, caso o produto não cumpra os requisitos de acessibilidade aplicáveis, o importador informa do facto o fabricante e as autoridades de fiscalização do mercado.
4. Os importadores indicam o seu nome, a sua firma ou marca registadas e o endereço de contacto no produto ou, se tal não for possível, na sua embalagem ou num documento que acompanhe o produto. Os dados de contacto são indicados numa língua facilmente compreendida pelos utilizadores finais e pelas autoridades de fiscalização do mercado.

5. Os importadores asseguram que o produto é acompanhado de instruções e de informações de segurança numa língua que possa ser facilmente compreendida pelos consumidores e pelos outros utilizadores finais, conforme determinado pelo Estado-Membro em causa.
6. Os importadores asseguram que, enquanto um produto estiver sob a sua responsabilidade, as condições de armazenamento ou de transporte não prejudicam o cumprimento dos requisitos de acessibilidade aplicáveis.
7. Os importadores mantêm à disposição das autoridades de fiscalização do mercado, durante um período de cinco anos, uma cópia da declaração UE de conformidade e asseguram que a documentação técnica possa ser facultada a essas autoridades mediante pedido.
8. Os importadores que considerem ou tenham motivos para crer que determinado produto que colocaram no mercado não está em conformidade com a presente diretiva tomam imediatamente as medidas corretivas necessárias para pôr o produto em conformidade ou, se for caso disso, para o retirar do mercado. Além disso, se o produto não cumprir os requisitos de acessibilidade aplicáveis, os importadores informam imediatamente deste facto as autoridades nacionais competentes dos Estados-Membros em que disponibilizaram o produto, fornecendo-lhes as informações pertinentes, sobretudo no que se refere à não conformidade e às medidas corretivas aplicadas. Nesses casos, os importadores mantêm um registo dos produtos que não cumprem os requisitos de acessibilidade aplicáveis e das queixas correspondentes.

9. Mediante pedido fundamentado da autoridade nacional competente, os importadores facultam-lhe todas as informações e a documentação necessárias para demonstrar a conformidade do produto, numa língua que possa ser facilmente compreendida por essa autoridade. Os importadores cooperam com a referida autoridade, a pedido desta, em relação às ações destinadas a suprir o incumprimento dos requisitos de acessibilidade aplicáveis aos produtos que tenham colocado no mercado.

Artigo 10.º

Obrigações dos distribuidores

1. Ao disponibilizarem um produto no mercado, os distribuidores atuam com a devida diligência em relação aos requisitos previstos na presente diretiva.
2. Antes de disponibilizarem um produto no mercado, os distribuidores verificam se o produto ostenta a marcação CE, se vem acompanhado dos documentos necessários e de instruções e informações de segurança numa língua que possa ser facilmente compreendida pelos consumidores e outros utilizadores finais no Estado-Membro em que o produto deva ser disponibilizado no mercado, e se o fabricante e o importador cumpriram os requisitos previstos no artigo 7.º, n.ºs 5 e 6, e no artigo 9.º, n.º 4, respetivamente.

3. Caso considere ou tenha motivos para crer que um produto não cumpre os requisitos de acessibilidade aplicáveis previstos na presente diretiva, o distribuidor não disponibiliza o produto no mercado até que este seja posto em conformidade. Além disso, caso o produto não cumpra os requisitos de acessibilidade aplicáveis, o distribuidor informa do facto o fabricante ou o importador e as autoridades de fiscalização do mercado.
4. Os distribuidores asseguram que, enquanto um produto estiver sob a sua responsabilidade, as condições de armazenamento ou de transporte não prejudicam o cumprimento dos requisitos de acessibilidade aplicáveis.
5. Os distribuidores que considerem ou tenham motivos para crer que determinado produto que colocaram no mercado não está em conformidade com a presente diretiva asseguram que sejam tomadas as medidas corretivas necessárias para pôr o produto em conformidade ou, se for caso disso, para o retirar do mercado. Além disso, se o produto não cumprir os requisitos de acessibilidade aplicáveis, os distribuidores informam imediatamente desse facto as autoridades nacionais competentes dos Estados-Membros em que disponibilizaram o produto, fornecendo-lhes as informações pertinentes, sobretudo no que se refere à não conformidade e às medidas corretivas aplicadas.
6. Mediante pedido fundamentado da autoridade nacional competente, os distribuidores facultam todas as informações e a documentação necessárias para demonstrar a conformidade do produto. Os distribuidores cooperam com a referida autoridade, a pedido desta, no que respeita às ações destinadas a suprir o incumprimento dos requisitos de acessibilidade aplicáveis aos produtos que tenham disponibilizado no mercado.

Artigo 11.º

Situações em que as obrigações dos fabricantes se aplicam aos importadores e aos distribuidores

Os importadores ou distribuidores são considerados fabricantes para efeitos da presente diretiva e ficam sujeitos às mesmas obrigações que estes nos termos do artigo 7.º, caso coloquem no mercado um produto sob o seu nome ou sob a sua marca, ou alterem um produto já colocado no mercado de forma que possa afetar o cumprimento dos requisitos previstos na presente diretiva.

Artigo 12.º

Identificação dos operadores económicos no setor dos produtos

1. A pedido das autoridades de fiscalização do mercado, os operadores económicos referidos nos artigos 7.º a 10.º identificam:
 - a) Os outros operadores económicos que lhes tenham fornecido determinado produto;
 - b) Os outros operadores económicos a quem tenham fornecido determinado produto.
2. Os operadores económicos referidos nos artigos 7.º a 10.º devem estar em condições de apresentar as informações referidas no n.º 1 do presente artigo durante um período de cinco anos após lhes ter sido fornecido o produto e durante um período de cinco anos após terem fornecido o produto.

3. A Comissão fica habilitada a adotar atos delegados, nos termos do artigo 26.º, a fim de alterar a presente diretiva de modo a modificar o período referido no n.º 2 do presente artigo para produtos específicos. Esse período alterado é superior a cinco anos e é proporcionado à duração de vida economicamente útil do produto em causa.

Capítulo IV

Obrigações dos prestadores de serviços

Artigo 13.º

Obrigações dos prestadores de serviços

1. Os prestadores de serviços asseguram que os serviços que concebem e prestam cumprem os requisitos de acessibilidade previstos na presente diretiva.
2. Os prestadores de serviços elaboram as informações necessárias nos termos do anexo V e explicam de que forma os serviços cumprem os requisitos de acessibilidade aplicáveis. As informações são disponibilizadas ao público por escrito e oralmente, incluindo de maneira acessível a pessoas com deficiência. Os prestadores de serviços conservam essas informações enquanto o serviço estiver disponível.

3. Sem prejuízo do artigo 32.º, os prestadores de serviços asseguram a existência de procedimentos para que a prestação de serviços se mantenha conforme com os requisitos de acessibilidade aplicáveis. As alterações das características da prestação do serviço, as alterações dos requisitos de acessibilidade aplicáveis e as alterações das normas harmonizadas ou das especificações técnicas que constituem a referência para declarar que o serviço cumpre os requisitos de acessibilidade são tidas em devida conta pelos prestadores de serviços.
4. Em caso de não conformidade do serviço, os prestadores de serviços tomam as medidas corretivas necessárias para pôr serviço em conformidade com os requisitos de acessibilidade aplicáveis. Além disso, se o serviço não cumprir os requisitos de acessibilidade aplicáveis, os prestadores de serviços informam imediatamente desse facto as autoridades nacionais competentes dos Estados-Membros em que prestam o serviço, fornecendo-lhes as informações relevantes, sobretudo no que se refere à não conformidade e às medidas corretivas aplicadas.
5. Mediante pedido fundamentado de uma autoridade competente, os prestadores de serviços facultam todas as informações necessárias para demonstrar a conformidade do serviço com os requisitos de acessibilidade aplicáveis. Os prestadores de serviços cooperam com a referida autoridade, a pedido desta, no que respeita às ações destinadas a pôr o serviço em conformidade com esses requisitos.

Capítulo V

Alteração fundamental de produtos ou serviços e encargos desproporcionados para os operadores económicos

Artigo 14.º

Alteração fundamental e encargos desproporcionados

1. Os requisitos de acessibilidade a que se refere o artigo 4.º 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; e
 - b) Não resulte na imposição de encargos desproporcionados aos operadores económicos em causa.

2. Os operadores económicos efetuam uma avaliação para verificar se o cumprimento dos requisitos de acessibilidade referidos no artigo 4.º implicaria uma alteração fundamental ou, com base nos critérios pertinentes constantes do anexo VI, imporiam encargos desproporcionados, tal como previsto no n.º 1 do presente artigo.

3. Os operadores económicos documentam a avaliação referida no n.º 2. Os operadores económicos conservam todos os resultados relevantes durante um período de cinco anos a contar da última vez que o produto foi disponibilizado no mercado ou da última vez que o serviço foi prestado, conforme aplicável. A pedido das autoridades de fiscalização do mercado ou das autoridades responsáveis pela verificação da conformidade dos serviços, conforme aplicável, os operadores económicos fornecem a estas autoridades uma cópia da avaliação a que se refere o n.º 2.
4. Em derrogação do n.º 3, as microempresas no setor dos produtos ficam isentas do requisito de documentar a sua avaliação. Contudo, se uma autoridade de fiscalização do mercado o solicitar, as microempresas no setor dos produtos que tenham optado por invocar o n.º 1 comunicam a essa autoridade os factos pertinentes para a avaliação referidos no n.º 2.
5. Os prestadores de serviços que invoquem o n.º 1, alínea b), renovam a sua avaliação da natureza desproporcionada dos 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 dos serviços o solicitarem; e
 - c) Em qualquer caso, pelo menos de cinco em cinco anos.

6. Se os operadores económicos receberem financiamento proveniente de outras fontes que não os recursos próprios do operador económico, sejam estas públicas ou privadas, disponibilizado para melhorar a acessibilidade, não podem invocar o n.º 1, alínea b).
7. A Comissão fica habilitada a adotar atos delegados nos termos do artigo 26.º a fim de complementar o anexo VI, especificando mais pormenorizadamente os critérios relevantes a ter em conta pelo operador económico para a avaliação referida no n.º 2 do presente artigo. Ao especificar mais pormenorizadamente os referidos critérios, a Comissão tem em conta não só os eventuais benefícios para as pessoas com deficiência, mas também para as pessoas com limitações funcionais.

Se for caso disso, a Comissão adota o primeiro desses atos delegados até ... [um ano após a data de entrada em vigor da presente diretiva]. Tal ato será aplicável a partir de ... [seis anos após a data de entrada em vigor da presente diretiva] e nunca antes.

8. Sempre que os operadores económicos invocarem o disposto no n.º 1 para um produto ou serviço específico informam desse facto as autoridades de fiscalização do mercado ou as autoridades responsáveis pela verificação da conformidade dos serviços competentes do Estado-Membro onde o produto específico tiver sido colocado no mercado ou onde o serviço específico tiver sido prestado.

O disposto no primeiro parágrafo não se aplica às microempresas.

Capítulo VI

Normas harmonizadas e especificações técnicas dos produtos e serviços

Artigo 15.º

Presunção da conformidade

1. Presume-se que os produtos e serviços que cumprem as normas harmonizadas ou partes destas, cujas referências tenham sido publicadas no *Jornal Oficial da União Europeia*, cumprem os requisitos de acessibilidade previstos na presente diretiva, na medida em que as referidas normas ou partes delas abranjam esses requisitos.
2. A Comissão solicita, nos termos do artigo 10.º do Regulamento (UE) n.º 1025/2012, a uma ou mais organizações europeias de normalização que elaborem projetos de normas harmonizadas para os requisitos de acessibilidade dos produtos previstos no anexo I. A Comissão apresenta ao comité competente o primeiro projeto de pedido até ... [dois anos após a data de entrada em vigor da presente diretiva].
3. A Comissão pode adotar atos de execução que estabeleçam especificações técnicas que cumpram os requisitos de acessibilidade previstos na presente diretiva se forem preenchidas as seguintes condições:
 - a) Não foi publicada no *Jornal Oficial da União Europeia* qualquer referência às normas harmonizadas, nos termos do Regulamento (UE) n.º 1025/2012; e

b) Conforme os casos:

i) a Comissão solicitou a uma ou mais organizações europeias de normalização a elaboração de uma norma harmonizada e ocorreram atrasos injustificados no procedimento de normalização ou o pedido não foi aceite por nenhuma das organizações europeias de normalização,

ou

ii) a Comissão pode demonstrar que uma especificação técnica cumpre os requisitos indicados no anexo II do Regulamento (UE) n.º 1025/2012, exceto o requisito de as especificações técnicas deverem ter sido elaboradas por uma organização sem fins lucrativos.

Os referidos atos de execução são adotados pelo procedimento de exame a que se refere o artigo 27.º, n.º 2.

4. Presume-se que os produtos e serviços que respeitam as especificações técnicas ou partes dessas especificações cumprem os requisitos de acessibilidade previstos na presente diretiva na medida em que essas especificações técnicas ou partes delas abrangem esses requisitos.

Capítulo VII

Conformidade de produtos e marcação CE

Artigo 16.º

Declaração UE de conformidade dos produtos

1. A declaração UE de conformidade indica que foi demonstrado o cumprimento dos requisitos de acessibilidade aplicáveis. Nos casos em que, a título de exceção, se invoque o artigo 14.º, a declaração UE de conformidade indica que os requisitos de acessibilidade estão sujeitos à exceção em causa.
2. A declaração UE de conformidade respeita o modelo que figura no anexo III da Decisão n.º 768/2008/CE. Deve conter os elementos especificados no anexo IV da presente diretiva e ser permanentemente atualizada. Os requisitos relativos à documentação técnica devem evitar a imposição de encargos indevidos às microempresas e às PME. A referida declaração deve ser traduzida para a língua ou línguas exigidas pelo Estado-Membro onde o produto é colocado ou disponibilizado no mercado.
3. Caso um produto esteja abrangido por mais do que um ato da União que exija uma declaração UE de conformidade, é elaborada uma única declaração UE de conformidade referente a todos esses atos da União. Essa declaração menciona o título dos atos em causa, incluindo as respetivas referências de publicação.

4. Ao elaborar a declaração UE de conformidade, o fabricante assume a responsabilidade pelo cumprimento dos requisitos previstos na presente diretiva pelo produto em causa.

Artigo 17.º

Princípios gerais da marcação CE dos produtos

A marcação CE está sujeita aos princípios gerais enunciados no artigo 30.º do Regulamento (CE) n.º 765/2008.

Artigo 18.º

Regras e condições para a aposição da marcação CE

1. A marcação CE é aposta de modo visível, legível e indelével no produto ou na respetiva placa de identificação. Caso a natureza do produto não o permita ou não o justifique, a marcação é aposta na embalagem e nos documentos de acompanhamento.
2. A marcação CE é aposta antes de o produto ser colocado no mercado.
3. Os Estados-Membros baseiam-se nos mecanismos existentes para assegurar a correta aplicação do regime de marcação CE e tomam as medidas adequadas em caso de utilização indevida dessa marcação.

Capítulo VIII

Fiscalização do mercado de produtos e procedimento de salvaguarda da União

Artigo 19.º

Fiscalização do mercado de produtos

1. O artigo 15.º, n.º 3, e os artigos 16.º a 19.º, o artigo 21.º, os artigos 23.º a 28.º e o artigo 29.º, n.ºs 2 e 3 do Regulamento (CE) n.º 765/2008 são aplicáveis aos produtos.
2. Ao efetuarem a fiscalização do mercado dos produtos, se o operador económico tiver invocado o artigo 14.º da presente diretiva, as autoridades de fiscalização do mercado competentes:
 - a) Verificam se a avaliação a que se refere o artigo 14.º foi realizada pelo operador económico;
 - b) Analisam essa avaliação e os respetivos resultados, incluindo a utilização correta dos critérios estabelecidos no anexo VI; e
 - c) Procedem à verificação do cumprimento dos requisitos de acessibilidade aplicáveis.

3. Os Estados-Membros asseguram que as informações na posse das autoridades de fiscalização do mercado sobre o cumprimento, pelos operadores económicos, dos requisitos de acessibilidade aplicáveis previstos na presente diretiva e da avaliação prevista no artigo 14.º são disponibilizadas aos consumidores, a pedido destes, e em formato acessível, a menos que as referidas informações não possam ser fornecidas por razões de confidencialidade, tal como previsto no artigo 19.º, n.º 5, do Regulamento (CE) n.º 765/2008.

Artigo 20.º

Procedimento a nível nacional para os produtos que não cumprem os requisitos de acessibilidade aplicáveis

1. Sempre que as autoridades de fiscalização do mercado de um Estado-Membro tiverem motivos suficientes para crer que um produto abrangido pela presente diretiva não cumpre os requisitos de acessibilidade aplicáveis, procedem a uma avaliação do produto em causa relativamente a todos os requisitos previstos na presente diretiva. Os operadores económicos em causa cooperam plenamente com as autoridades de fiscalização do mercado para esse efeito.

Sempre que, no decurso da avaliação referida no primeiro parágrafo, as autoridades de fiscalização do mercado verificarem que o produto não cumpre os requisitos previstos na presente diretiva, exigem imediatamente ao operador económico em causa que tome todas as medidas corretivas adequadas que tiverem determinado para assegurar que o produto cumpre os requisitos mencionados, num prazo razoável, proporcionado à natureza do incumprimento, por elas estabelecido.

As autoridades de fiscalização do mercado só exigem ao operador económico em causa que retire o produto do mercado num prazo adicional razoável, se esse operador económico não tiver tomado as medidas corretivas adequadas no prazo referido no segundo parágrafo.

O artigo 21.º do Regulamento (CE) n.º 765/2008 é aplicável às medidas referidas no segundo e terceiro parágrafos do presente número.

2. Caso as autoridades de fiscalização do mercado considerem que a não conformidade não se limita ao seu território nacional, comunicam à Comissão e aos outros Estados-Membros os resultados da avaliação e as medidas que exigiram que o operador económico tomasse.
3. O operador económico assegura a aplicação de todas as medidas corretivas adequadas relativamente aos produtos em causa por si disponibilizados no mercado da União.
4. Caso o operador económico em causa não tome as medidas corretivas adequadas no prazo referido no n.º 1, terceiro parágrafo, as autoridades de fiscalização do mercado tomam todas as medidas provisórias adequadas para proibir ou restringir a disponibilização do produto no mercado nacional ou para o retirar desse mercado.

As autoridades de fiscalização do mercado informam sem demora a Comissão e os demais Estados-Membros das medidas tomadas.

5. As informações referidas no n.º 4, segundo parágrafo, contêm todos os elementos disponíveis, em especial os dados necessários à identificação do produto não conforme, a sua origem, a natureza da alegada não conformidade e os requisitos de acessibilidade que o produto não cumpre, a natureza e a duração das medidas nacionais tomadas e as observações do operador económico em causa. As autoridades de fiscalização do mercado indicam se a não conformidade se deve a alguma das seguintes razões:
- a) O produto não cumpre os requisitos de acessibilidade aplicáveis; ou
 - b) Devido a lacunas das normas harmonizadas ou das especificações técnicas referidas no artigo 15.º que conferem a presunção de conformidade.
6. Os Estados-Membros, com exceção do Estado-Membro que desencadeou o procedimento nos termos do presente artigo, informam imediatamente a Comissão e os outros Estados-Membros das medidas adotadas, de dados complementares de que disponham relativamente à não conformidade do produto em causa e, em caso de desacordo com a medida nacional notificada, das suas objeções.
7. Se, no prazo de três meses a contar da receção das informações referidas no n.º 4, segundo parágrafo, nem os Estados-Membros nem a Comissão levantarem objeções à medida provisória tomada por um Estado-Membro, considera-se que a mesma é justificada.

8. Os Estados-Membros asseguram que sejam tomadas sem demora as medidas restritivas adequadas em relação ao produto em causa, como por exemplo a sua retirada do respetivo mercado.

Artigo 21.º

Procedimento de salvaguarda da União

1. Caso, no termo do procedimento previsto no artigo 20.º, n.ºs 3 e 4, sejam levantadas objeções a uma medida adotada por um Estado-Membro, ou a Comissão tenha elementos de provas razoáveis que sugiram que a medida é contrária ao direito da União, a Comissão inicia sem demora consultas com os Estados-Membros e o ou os operadores económicos em causa e avalia a medida nacional. Com base nos resultados da avaliação, a Comissão decide se a medida nacional se justifica.

Os Estados-Membros são os destinatários dessa decisão, a qual é imediatamente comunicada pela Comissão aos próprios Estados-Membros e ao ou aos operadores económicos em causa.

2. Caso a medida nacional referida no n.º 1 seja considerada justificada, os Estados-Membros tomam as medidas necessárias para assegurar que o produto não conforme seja retirado dos respetivos mercados e informam desse facto a Comissão. Caso a medida nacional for considerada injustificada, o Estado-Membro em causa revoga-a.

3. Caso a medida nacional referida no n.º 1 do presente artigo seja considerada justificada e a não conformidade do produto seja atribuída a lacunas das normas harmonizadas referidas no artigo 20.º, n.º 5, alínea b), a Comissão aplica o procedimento previsto no artigo 11.º do Regulamento (UE) n.º 1025/2012.
4. Caso a medida nacional referida no n.º 1 do presente artigo seja considerada justificada e a não conformidade do produto for atribuída a lacunas das especificações técnicas referidas no artigo 20.º, n.º 5, alínea b), a Comissão adota, sem demora, atos de execução que alterem ou revoguem a especificação técnica em causa. Esses atos de execução são adotados pelo procedimento de exame a que se refere o artigo 27.º, n.º 2.

Artigo 22.º

Não conformidade formal

1. Sem prejuízo do artigo 20.º, sempre que um Estado-Membro constate um dos factos a seguir enunciados, exige que o operador económico em causa ponha termo à não conformidade constatada:
 - a) A marcação CE foi aposta em violação do artigo 30.º do Regulamento (CE) n.º 765/2008 ou do artigo 18.º da presente diretiva;

- b) A marcação CE não foi aposta;
 - c) A declaração UE de conformidade não foi elaborada;
 - d) A declaração UE de conformidade não foi elaborada corretamente;
 - e) A documentação técnica não está disponível ou não está completa;
 - f) As informações referidas no artigo 7.º, n.º 6, ou no artigo 9.º, n.º 4, são inexistentes, falsas ou incompletas;
 - g) Não foram respeitados outros requisitos administrativos previstos no artigo 7.º ou no artigo 9.º.
2. Caso a não conformidade referida no n.º 1 persista, o Estado-Membro em causa toma todas as medidas adequadas para restringir ou proibir a disponibilização no mercado do produto ou para garantir que o mesmo seja retirado do mercado.

Capítulo IX

Conformidade dos serviços

Artigo 23.º

Conformidade dos serviços

1. Os Estados-Membros criam, aplicam e atualizam periodicamente os procedimentos adequados a fim de:
 - a) Verificar que os serviços cumprem os requisitos previstos na presente diretiva, incluindo a avaliação a que se refere o artigo 14.º, à qual se aplica, com as devidas adaptações, o artigo 19.º, n.º 2;
 - b) Garantir o tratamento das reclamações ou das comunicações sobre questões relacionadas com a não conformidade dos serviços com os requisitos de acessibilidade previstos na presente diretiva;
 - c) Verificar se o operador económico tomou as medidas corretivas necessárias.
2. Os Estados-Membros designam as autoridades responsáveis pela aplicação dos procedimentos a que se refere o n.º 1 no que respeita à conformidade dos serviços.

Os Estados-Membros asseguram que o público é informado da existência, das competências, da identidade, dos trabalhos e das decisões das autoridades a que se refere o primeiro parágrafo. Essas autoridades disponibilizam, a pedido, as referidas informações em formatos acessíveis.

Capítulo X

Requisitos de acessibilidade noutros atos da União

Artigo 24.º

Acessibilidade prevista noutros atos da União

1. No que diz respeito aos produtos e serviços referidos no artigo 2.º da presente diretiva, os requisitos de acessibilidade previstos no anexo I da mesma constituem requisitos de acessibilidade obrigatórios na aceção do artigo 42.º, n.º 1, da Diretiva 2014/24/UE e do artigo 60.º, n.º 1, da Diretiva 2014/25/UE.
2. Presume-se que os produtos ou serviços cujas características, elementos ou funções cumprem os requisitos de acessibilidade previstos no anexo I da presente diretiva nos termos da sua secção VI cumprem as obrigações aplicáveis relativas à acessibilidade estabelecidas em atos da União distintos da presente diretiva no que respeita a essas características, elementos ou funções, salvo disposição em contrário nesses outros atos.

Artigo 25.º

Normas harmonizadas e especificações técnicas para outros atos da União

A conformidade com as normas harmonizadas e as especificações técnicas ou partes das mesmas adotadas nos termos do artigo 15.º confere presunção de conformidade com o artigo 24.º na medida em que as referidas normas e especificações técnicas ou partes das mesmas satisfaçam os requisitos de acessibilidade previstos na presente diretiva.

Capítulo XI

Atos delegados, competências de execução e disposições finais

Artigo 26.º

Exercício da delegação

1. O poder de adotar atos delegados é conferido à Comissão nas condições estabelecidas no presente artigo.
2. O poder de adotar atos delegados referido no artigo 4.º, n.º 9, é conferido à Comissão por tempo indeterminado a contar de ... [data de entrada em vigor da presente diretiva].

O poder de adotar atos delegados referido no artigo 12.º, n.º 3, e no artigo 14.º, n.º 7, é conferido à Comissão por um prazo de cinco anos a contar de ... [data de entrada em vigor da presente diretiva]. A Comissão elabora um relatório relativo à delegação de poderes pelo menos nove meses antes do final do prazo de cinco anos. A delegação de poderes é tacitamente prorrogada por períodos de igual duração, salvo se o Parlamento Europeu ou o Conselho a tal se opuserem pelo menos três meses antes do final de cada prazo.

3. A delegação de poderes referida no artigo 4.º, n.º 9, no artigo 12.º, n.º 3, e no artigo 14.º, n.º 7, pode ser revogada a qualquer momento pelo Parlamento Europeu ou pelo Conselho. A decisão de revogação põe termo à delegação dos poderes nela especificados. A decisão de revogação produz efeitos a partir do dia seguinte ao da sua publicação no *Jornal Oficial da União Europeia* ou de uma data posterior nela especificada. A decisão de revogação não afeta os atos delegados já em vigor.
4. Antes de adotar um ato delegado, a Comissão consulta os peritos designados por cada Estado-Membro de acordo com os princípios estabelecidos no Acordo Interinstitucional, de 13 de abril de 2016, sobre Legislar Melhor.
5. Assim que adotar um ato delegado, a Comissão notifica-o simultaneamente ao Parlamento Europeu e ao Conselho.

6. Os atos delegados adotados nos termos do artigo 4.º, n.º 9, do artigo 12.º, n.º 3, e do artigo 14.º, n.º 7, só entram em vigor se não tiverem sido formuladas objeções pelo Parlamento Europeu ou pelo Conselho no prazo de dois meses a contar da notificação do ato ao Parlamento Europeu e ao Conselho ou se, antes do termo desse prazo, o Parlamento Europeu e o Conselho tiverem informado a Comissão de que não têm objeções a formular. O referido prazo é prorrogável por dois meses por iniciativa do Parlamento Europeu ou do Conselho.

Artigo 27.º

Procedimento de comité

1. A Comissão é assistida por um comité. Esse comité é um comité na aceção do Regulamento (UE) n.º 182/2011.
2. Caso se remeta para o presente número, aplica-se o artigo 5.º do Regulamento (UE) n.º 182/2011.

Artigo 28.º
Grupo de trabalho

A Comissão cria um grupo de trabalho composto por representantes das autoridades de fiscalização do mercado, das autoridades responsáveis pela verificação da conformidade dos serviços e das partes interessadas relevantes, incluindo representantes das organizações de pessoas com deficiência.

Compete ao grupo de trabalho:

- a) Facilitar o intercâmbio de informações e de melhores práticas entre as autoridades e as partes interessadas relevantes;
- b) Promover a cooperação entre as autoridades e as partes interessadas relevantes sobre questões relacionadas com a aplicação da presente diretiva para reforçar a coerência na aplicação dos requisitos de acessibilidade previstos na presente diretiva e para acompanhar de perto a aplicação do artigo 14.º; e
- c) Aconselhar, em especial a Comissão, nomeadamente no que diz respeito à aplicação dos artigos 4.º e 14.º.

Artigo 29.º
Medidas de execução

1. Os Estados-Membros garantem meios adequados e eficazes para garantir o cumprimento da presente diretiva.
2. Os meios referidos no n.º 1 incluem:
 - a) Disposições que permitam a um consumidor recorrer aos tribunais ou aos organismos administrativos competentes ao abrigo do direito nacional a fim de garantir o respeito pelas disposições nacionais de transposição da presente diretiva;
 - b) Disposições que permitam a organismos públicos ou privados, associações, organizações ou outras entidades jurídicas que tenham um interesse legítimo na aplicação da presente diretiva agir, ao abrigo do direito nacional, perante os tribunais ou os organismos administrativos competentes, em nome da parte requerente ou em seu apoio, com o seu acordo, em processos judiciais ou administrativos previstos para impor o cumprimento das obrigações estabelecidas pela presente diretiva.
3. O presente artigo não se aplica a procedimentos de adjudicação abrangidos pela Diretiva 2014/24/UE ou pela Diretiva 2014/25/UE.

Artigo 30.º

Sanções

1. Os Estados-Membros estabelecem o regime de sanções aplicáveis à violação das disposições nacionais adotadas nos termos da presente diretiva e tomam as medidas necessárias para garantir a sua aplicação.
2. As sanções previstas devem ser efetivas, proporcionadas e dissuasivas. Essas sanções devem igualmente ser acompanhadas de medidas corretivas eficazes nos casos de incumprimento pelo operador económico.
3. Os Estados-Membros notificam sem demora a Comissão dessas disposições e medidas e de qualquer alteração subsequente das mesmas.
4. As sanções têm em conta o alcance do incumprimento, nomeadamente a sua gravidade e o número de unidades de produtos ou serviços não conformes em causa, bem como o número de pessoas afetadas.
5. O presente artigo não se aplica a procedimentos de adjudicação abrangidos pela Diretiva 2014/24/UE ou pela Diretiva 2014/25/UE.

Artigo 31.º

Transposição

1. Os Estados-Membros adotam e publicam, até ... [três anos após a data da entrada em vigor da presente diretiva], as disposições legislativas, regulamentares e administrativas necessárias para dar cumprimento à presente diretiva. Os Estados-Membros comunicam imediatamente o texto dessas medidas à Comissão.
2. Os Estados-Membros aplicam essas medidas a partir de ... [seis anos após a data de entrada em vigor da presente diretiva].
3. Em derrogação do n.º 2 do presente artigo, os Estados-Membros podem decidir aplicar as medidas relativamente às obrigações previstas no artigo 4.º, n.º 8, o mais tardar a partir de ... [oito anos após a data de entrada em vigor da presente diretiva].
4. As medidas adotadas pelos Estados-Membros fazem referência à presente diretiva ou são acompanhadas dessa referência aquando da sua publicação oficial. Os Estados-Membros estabelecem o modo como é feita a referência.
5. Os Estados-Membros comunicam à Comissão o texto das principais disposições de direito interno que adotarem no domínio regulado pela presente diretiva.

6. Os Estados-Membros que recorram à possibilidade prevista no artigo 4.º, n.º 4, comunicam à Comissão o texto das principais disposições de direito nacional que adotarem para esse efeito e apresentam-lhe um relatório sobre os progressos realizados na sua aplicação.

Artigo 32.º

Medidas transitórias

1. Sem prejuízo do n.º 2 do presente artigo, os Estados-Membros preveem um período de transição de ... [onze anos após a data de entrada em vigor da presente diretiva], durante o qual os prestadores de serviços podem continuar a prestar serviços utilizando produtos que eram por eles licitamente utilizados para prestar serviços semelhantes antes dessa data.

Os contratos de serviço celebrados antes de ... [seis anos após a data de entrada em vigor da presente diretiva] podem continuar de forma inalterada até ao seu termo, não podendo esse período ser superior a cinco anos a contar dessa data.

2. Os Estados-Membros podem prever que os terminais de autosserviço licitamente utilizados por prestadores de serviços na prestação de serviços antes de ... [seis anos após a data de entrada em vigor da presente diretiva] possam continuar a ser utilizados na prestação desses serviços até ao final da sua duração de vida económica útil, não podendo esse período ser superior a 20 anos após a sua entrada em serviço.

Artigo 33.º

Relatórios e reexame

1. Até ... [onze anos após a data de entrada em vigor da presente diretiva] e, posteriormente, de cinco em cinco anos, a Comissão apresenta um relatório sobre a aplicação da presente diretiva ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões.
2. Os relatórios descrevem, nomeadamente, à luz da evolução social, económica e tecnológica, os desenvolvimentos em matéria de acessibilidade de produtos e serviços, as eventuais limitações tecnológicas ou as barreiras à inovação e o impacto da presente diretiva nos operadores económicos e nas pessoas com deficiência. Os relatórios avaliam também se a aplicação do artigo 4.º, n.º 4, contribuiu para aproximar diferentes requisitos de acessibilidade das áreas construídas utilizadas pelos utentes de serviços de transporte de passageiros, de serviços bancários destinados aos consumidores e de centros de atendimento a clientes das lojas de prestadores de serviços de comunicações eletrónicas, sempre que possível, a fim de permitir o alinhamento progressivo dos requisitos de acessibilidade previstos no anexo III.

O relatório avalia também se a aplicação da presente diretiva, em especial das suas disposições facultativas, contribuiu para aproximar os requisitos de acessibilidade das áreas construídas que constituem obras abrangidos pelo âmbito de aplicação da Diretiva 2014/23/UE do Parlamento Europeu e do Conselho¹, da Diretiva 2014/24/UE e da Diretiva 2014/25/UE.

O relatório analisa igualmente os efeitos no funcionamento do mercado interno da aplicação do artigo 14.º da presente diretiva, inclusive com base nas informações recebidas nos termos do artigo 14.º, n.º 8, se disponíveis, bem como da isenção das microempresas. Os relatórios determinam se a presente diretiva alcançou os seus objetivos e se seria adequado incluir novos produtos e serviços ou excluir determinados produtos ou serviços do seu âmbito de aplicação e identifica, sempre que possível, domínios onde é possível reduzir os encargos, com vista a uma eventual revisão da presente diretiva.

A Comissão propõe, se necessário, medidas adequadas, que podem incluir medidas legislativas.

3. Os Estados-Membros comunicam à Comissão, em tempo oportuno, todas as informações de que esta necessita para elaborar tais relatórios.

¹ Diretiva 2014/23/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de fevereiro de 2014, relativa à adjudicação de contratos de concessão (JO L 94 de 28.3.2014, p. 1).

4. Os relatórios da Comissão têm em conta os pontos de vista dos agentes económicos e das organizações não governamentais relevantes, incluindo as organizações de pessoas com deficiência.

Artigo 34.º

A presente diretiva entra em vigor no vigésimo dia seguinte ao da sua publicação no *Jornal Oficial da União Europeia*.

Artigo 35.º

Os Estados-Membros são os destinatários da presente diretiva.

Feito em Estrasburgo, em

*Pelo Parlamento Europeu,
O Presidente*

*Pelo Conselho,
O Presidente*

ANEXO I

REQUISITOS DE ACESSIBILIDADE EM MATÉRIA DE PRODUTOS E SERVIÇOS

SECÇÃO I

REQUISITOS GERAIS DE ACESSIBILIDADE RELATIVOS A TODOS OS PRODUTOS

ABRANGIDOS PELA PRESENTE DIRETIVA NOS TERMOS DO ARTIGO 2.º, N.º 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.

1. Requisitos em matéria de prestação de informações
 - a) As informações sobre a utilização do produto que figuram no próprio produto (rotulagem, instruções e advertências):
 - i) são disponibilizadas através de mais do que um canal sensorial,
 - ii) são apresentadas de forma compreensível,
 - iii) são apresentadas de forma a serem perceptíveis para os utilizadores,

- iv) são apresentadas com um tamanho e tipo de letra adequados, tendo em conta as condições de utilização previsíveis, e com suficiente contraste, bem como com um espaçamento ajustável entre caracteres, linhas e parágrafos;
- b) As instruções de utilização do produto, caso não sejam apresentadas no próprio produto, mas disponibilizadas através da utilização do produto ou de outros meios como um sítio Web, incluindo as funções de acessibilidade do produto, a forma de ativar e a sua interoperabilidade com soluções de assistência, são disponibilizadas ao público quando o produto é colocado no mercado e:
- i) são disponibilizadas através de mais do que um canal sensorial,
 - ii) são apresentadas de forma compreensível,
 - iii) são apresentadas de forma a serem perceptíveis para os utilizadores,
 - iv) são apresentadas com um tamanho e tipo de letra adequados, tendo em conta as condições de utilização previsíveis, e com suficiente contraste, bem como com um espaçamento ajustável entre caracteres, linhas e parágrafos,
 - v) são disponibilizadas, no que diz respeito ao conteúdo, em formatos de texto que permitam gerar outros formatos auxiliares que possam ser apresentados de diferentes formas e através de mais do que um canal sensorial,
 - vi) são acompanhadas de uma apresentação alternativa dos conteúdos não textuais,

- vii) incluem uma descrição da interface de utilizador do produto (manipulação, comando e feedback, entrada e saída) apresentada nos termos do ponto 2; a descrição indica, em relação a cada alínea do ponto 2, se o produto apresenta essas características,
- viii) incluem uma descrição da funcionalidade do produto proporcionada por funções adaptadas às necessidades das pessoas com deficiência, nos termos do ponto 2; a descrição indica, em relação a cada alínea do ponto 2, se o produto apresenta essas características,
- ix) incluem uma descrição da interface dos programas informáticos e do equipamento informático do produto com dispositivos de assistência; a descrição inclui uma lista desses dispositivos de assistência que tenham sido testados juntamente com o produto.

2. Conceção da interface de utilizador e das funcionalidades

Os produtos, incluindo as suas interfaces de utilizador, possuem características e comportam elementos e funções que permitem às pessoas com deficiência aceder ao produto, perceber-lo, utilizá-lo, compreendê-lo e comandá-lo, assegurando o seguinte:

- a) Quando o produto permite a comunicação, incluindo a comunicação interpessoal, o funcionamento, a informação, o comando e a orientação, estas funções são disponibilizadas através de mais do que um canal sensorial, incluindo a oferta de alternativas à comunicação visual, auditiva, vocal e tátil;

- b) Quando utiliza a fala, o produto proporciona alternativas à fala e à intervenção vocal para a comunicação, a utilização, o comando e a orientação;
- c) Quando utiliza elementos visuais, o produto disponibiliza funções ajustáveis de ampliação e de regulação da luminosidade e contraste para a comunicação, a informação e o funcionamento, e assegura a interoperabilidade com programas e dispositivos de assistência para consultar a interface;
- d) Quando utiliza cores para transmitir informações, indicar uma ação, solicitar uma resposta ou identificar elementos, o produto proporciona uma alternativa às cores;
- e) Quando utiliza sinais sonoros para transmitir informações, indicar uma ação, solicitar uma resposta ou identificar elementos, o produto proporciona uma alternativa aos sinais sonoros;
- f) Quando utiliza elementos visuais, o produto disponibiliza métodos flexíveis para melhorar a clareza visual;
- g) Quando utiliza sons, o produto disponibiliza uma função de controlo do volume e da velocidade e funcionalidades áudio avançadas, incluindo a redução de interferências de sinais sonoros provenientes dos produtos circundantes e clareza sonora;
- h) Quando requer um modo de funcionamento e de comando manual, o produto disponibiliza um comando sequencial e outras possibilidades de controlo que não a motricidade fina, evitando a necessidade de utilizar comandos simultâneos para a manipulação, e utiliza peças perceptíveis ao tato;

- i) O produto evita modos de funcionamento que exijam uma grande amplitude de movimentos ou força intensa;
- j) O produto evita o desencadeamento de reações fotossensíveis;
- k) O produto protege a privacidade do utilizador na utilização das características de acessibilidade;
- l) O produto proporciona uma alternativa à identificação e ao comando através de dados biométricos;
- m) O produto assegura a coerência da sua funcionalidade e proporciona lapsos de tempo suficientes e flexíveis para a interação;
- n) O produto inclui programas informáticos e equipamento informático de interface com dispositivos de assistência;
- o) O produto cumpre os seguintes requisitos setoriais específicos:
 - i) os terminais de autosserviço:
 - disponibilizam tecnologia de conversão de texto em discurso,
 - permitem a utilização de auscultadores pessoais,
 - quando é necessária uma resposta num prazo determinado, alertam o utilizador através de mais do que um canal sensorial,

- permitem prolongar o tempo de resposta,
 - têm um contraste adequado e, se estiverem disponíveis, controlos e teclas tatilmente perceptíveis,
 - não necessitam que a característica de acessibilidade esteja ativada para que um utilizador que necessite da funcionalidade a ligue,
 - quando o produto utiliza sinais sonoros, é compatível com dispositivos e as tecnologias de apoio disponíveis na União, incluindo tecnologias auditivas, tais como aparelhos auditivos, telebobinas, implantes cocleares e dispositivos auditivos de assistência,
- ii) os leitores de livros eletrónicos disponibilizam tecnologia de conversão de texto em discurso;
- iii) os equipamentos terminais com capacidade informática interativa para uso dos consumidores utilizados para a prestação de serviços de comunicações eletrónicas:
- permitem, quando tiverem funcionalidades de texto, além de funcionalidades de voz, o tratamento de texto em tempo real e a reprodução áudio de alta fidelidade,
 - permitem, quando tiverem funcionalidades de vídeo, além de funcionalidades de texto e voz ou em combinação com estas, o tratamento da conversação total, nomeadamente a voz sincronizada, o texto em tempo real e o vídeo com uma resolução que permita a comunicação por língua gestual,

- asseguram uma conexão eficaz sem fios com as tecnologias auditivas,
 - evitam interferências com os dispositivos de assistência.
- iv) os equipamentos terminais com capacidade informática interativa para uso dos consumidores utilizados para aceder a serviços de comunicação social audiovisual colocam à disposição das pessoas com deficiência as componentes em matéria de acessibilidade disponibilizadas pelo fornecedor de serviços de comunicação social audiovisual para fins de acesso, seleção, comando e personalização por parte do utilizador e para fins de transmissão para os dispositivos de assistência.

3. Serviços de apoio:

Sempre que disponíveis, os serviços de apoio (serviços de assistência técnica, centros de atendimento, apoio técnico, serviços de intermediação e serviços de formação) fornecem informações sobre a acessibilidade do produto e a sua compatibilidade com as tecnologias de apoio, em modos de comunicação acessíveis.

SECÇÃO II

REQUISITOS DE ACESSIBILIDADE RELATIVOS AOS PRODUTOS

PREVISTOS NO ARTIGO 2.º, N.º 1, EXCETO OS TERMINAIS DE AUTOSSERVIÇO REFERIDOS NO ARTIGO 2.º, N.º 1, ALÍNEA B)

Além dos requisitos previstos na secção I, a fim de otimizar a sua utilização previsível por pessoas com deficiência, as embalagens e as instruções dos produtos abrangidos pela presente secção são tornadas acessíveis. Isto significa que:

- a) A embalagem do produto e as informações nela contidas (por exemplo, sobre a abertura, o fecho, a utilização, a eliminação), inclusive, sempre que forem fornecidas, as informações relativas às características de acessibilidade do produto, são tornadas acessíveis; sempre que possível, essas informações são fornecidas na embalagem;
- b) As instruções de instalação, manutenção, armazenamento e eliminação do produto não apresentadas no próprio produto mas disponibilizadas através de outros meios, tal como um sítio Web, são disponibilizadas ao público quando o produto é colocado no mercado e cumprem os seguintes requisitos:
 - i) estão disponíveis através de mais do que um canal sensorial,
 - ii) são apresentadas de forma compreensível,
 - iii) são apresentadas de forma a serem perceptíveis para os utilizadores,

- iv) são apresentadas em tamanho e tipo de letra adequados, tendo em conta as condições de utilização previsíveis, e com suficiente contraste, bem como com um espaçamento ajustável entre caracteres, linhas e parágrafos,
- v) o conteúdo das instruções é disponibilizado em formatos de texto que permitam gerar outros formatos auxiliares que possam ser apresentados de diferentes formas e através de mais do que um canal sensorial, e
- vi) as instruções com elementos de conteúdo não textual são acompanhadas por uma apresentação alternativa desse conteúdo.

SECÇÃO III

REQUISITOS GERAIS DE ACESSIBILIDADE RELATIVOS A TODOS OS SERVIÇOS ABRANGIDOS PELA PRESENTE DIRETIVA NOS TERMOS DO ARTIGO 2.º, N.º 2

A otimização da utilização previsível da prestação de serviços por pessoas com deficiência é garantida da seguinte forma:

- a) Assegurando a acessibilidade dos produtos utilizados na prestação do serviço, nos termos da secção I do presente anexo e, se aplicável, da secção II;

- b) Fornecendo informações sobre o funcionamento do serviço e, sempre que sejam utilizados produtos na prestação do serviço, sobre a sua ligação com esses produtos, bem como sobre as suas características de acessibilidade e interoperabilidade com os dispositivos e funcionalidades de assistência, devendo essas informações:
- i) estar disponíveis através de mais do que um canal sensorial,
 - ii) ser apresentadas de forma compreensível,
 - iii) ser apresentadas de forma a serem perceptíveis para os utilizadores,
 - iv) disponibilizar o seu conteúdo em formatos de texto que permitam gerar outros formatos auxiliares que possam ser apresentados de diferentes formas pelos utilizadores e através de mais do que um canal sensorial,
 - v) ser apresentadas em tamanho e tipo de letra adequados, tendo em conta as condições de utilização previsíveis, e com suficiente contraste, bem como com um espaçamento ajustável entre caracteres, linhas e parágrafos,
 - vi) complementar os conteúdos não textuais com uma apresentação alternativa desses conteúdos, e
 - vii) disponibilizar as informações eletrónicas necessárias para a prestação do serviço de forma coerente e adequada tornando-as perceptíveis, operáveis, compreensíveis e robustas;

- c) Tornando os sítios web, nomeadamente as aplicações em linha correspondentes e os serviços integrados em dispositivos móveis, incluindo as aplicações móveis, acessíveis de forma coerente e adequada tornando-os perceptíveis, operáveis, compreensíveis e robustos;
- d) Sempre que os serviços de apoio (serviços de assistência técnica, centros de atendimento, apoio técnico, serviços de intermediação e serviços de formação) estejam disponíveis, fornecendo informações sobre a acessibilidade do serviço e a sua compatibilidade com as tecnologias de apoio, em modos de comunicação acessíveis.

SECÇÃO IV

REQUISITOS DE ACESSIBILIDADE ADICIONAIS

RELATIVOS A SERVIÇOS ESPECÍFICOS

A fim de otimizar a sua utilização previsível por pessoas com deficiência, a prestação de serviços realiza-se mediante a inclusão de funções, práticas, 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:

- a) Serviços de comunicações eletrónicas, incluindo as comunicações de emergência a que se refere o artigo 109.º, n.º 2, da Diretiva (UE) 2018/1972:
 - i) disponibilização de texto em tempo real, para além de comunicação por voz,
 - ii) disponibilização de conversação total no caso de ser disponibilizado o vídeo para além da comunicação por voz,

- iii) garantia de que as comunicações de emergência que utilizam voz e texto – incluindo texto em tempo real – são sincronizadas e de que, quando são fornecidos vídeos, estes também são sincronizados em modo de conversação total e transmitidos pelos prestadores de serviços de comunicações eletrônicas ao PSAP mais adequado;
- b) Serviços que fornecem acesso a serviços de comunicação social audiovisual:
- i) disponibilização de guias eletrônicos de programas (GEP) que sejam perceptíveis, operacionais, compreensíveis e robustos e que forneçam informações acerca da disponibilidade da acessibilidade,
 - ii) garantia de que as componentes em matéria de acessibilidade (serviços de acesso) a serviços de comunicação social audiovisual, tais como legendas para surdos e deficientes auditivos, audiodescrição, audiolegendas e interpretação em língua gestual, são integralmente transmitidas com a qualidade adequada para uma visualização precisa, estão bem sincronizadas com som e vídeo e permitem que o utilizador controle a sua visualização e utilização;
- c) Serviços de transporte aéreo, de autocarro, ferroviário e aquático de passageiros, com exceção dos serviços de transporte urbano e suburbano e dos serviços de transporte regional:
- i) garantia de fornecimento de informações sobre a acessibilidade dos veículos, das infraestruturas envolventes e das áreas construídas e sobre a assistência a pessoas com deficiência,

- ii) garantia de fornecimento de informações sobre serviços de bilhética inteligente (reservas eletrónicas, reserva de bilhetes, etc.) e informação de viagem em tempo real (horários, informações sobre perturbações do tráfego, serviços de ligação, viagens com ligações intermodais, etc.) e informações de serviço adicionais (pessoal das estações, elevadores fora de serviço ou serviços temporariamente indisponíveis);
- d) Serviços de transporte urbano e suburbano e serviços de transporte regional:
- Garantia de acessibilidade dos terminais de autosserviço utilizados na prestação do serviço, nos termos da secção I do presente anexo;
- e) Serviços bancários destinados ao consumidor:
- i) disponibilização de métodos de identificação, assinaturas eletrónicas, segurança e serviços de pagamento que sejam perceptíveis, operacionais, compreensíveis e robustos,
 - ii) garantia de que as informações são compreensíveis, sem exceder um nível de complexidade superior a B2 (intermédio superior) do Quadro Europeu Comum de Referência para as Línguas do Conselho da Europa;
- f) Livros eletrónicos:
- i) garantia de que, quando o livro eletrónico contém elementos áudio para além do texto, esse livro disponibiliza o conteúdo textual e o áudio sincronizados,
 - ii) garantia de que os ficheiros digitais de livros eletrónicos não impedem a tecnologia de apoio de funcionar de forma adequada,

- iii) garantia de acesso ao conteúdo, de consulta do conteúdo do ficheiro e da sua configuração, nomeadamente, a configuração dinâmica, de disponibilização da estrutura, de flexibilidade e de escolha no que respeita à apresentação do conteúdo,
 - iv) possibilidade de representações alternativas do conteúdo e sua interoperabilidade com várias tecnologias de apoio de modo perceptível, compreensível, operável e robusto,
 - v) garantia de os tornar perceptíveis fornecendo, através de metadados, informações sobre as suas características de acessibilidade,
 - vi) garantia de que as medidas em matéria de gestão de direitos digitais não bloqueiam as características de acessibilidade;
- g) Serviços de comércio eletrónico:
- i) prestação de informações acerca da acessibilidade dos produtos e serviços que estão a ser vendidos quando essas informações são fornecidas pelo operador económico responsável,
 - ii) garantia de acessibilidade às funcionalidades de identificação, segurança e pagamento quando estas fazem parte de um serviço e não de um produto, tornando-as perceptíveis, operáveis, compreensíveis e robustas,
 - iii) disponibilização de métodos de identificação, assinaturas eletrónicas e serviços de pagamento que sejam perceptíveis, operacionais, compreensíveis e robustos.

SECÇÃO V

REQUISITOS DE ACESSIBILIDADE ESPECÍFICOS RELATIVOS

AO ATENDIMENTO DE COMUNICAÇÕES DE EMERGÊNCIA PARA O

NÚMERO ÚNICO DE EMERGÊNCIA EUROPEU 112 PELO PSAP MAIS ADEQUADO

A fim de otimizar a sua utilização previsível por pessoas com deficiência, o atendimento das comunicações de emergência para o número único de emergência europeu "112" pelo PSAP mais adequado deve ser efetuado mediante a inclusão de funções, práticas, estratégias, procedimentos e alterações que tenham por objetivo dar resposta às necessidades das pessoas com deficiência:

As comunicações de emergência efetuadas para o número único de emergência europeu "112" devem ser atendidas, da forma que melhor se adegue à organização nacional de sistemas de emergência, pelo PASP mais adequado através do mesmo meio de comunicação da receção, ou seja, utilizando voz e texto sincronizados – incluindo texto em tempo real – ou, no caso de ser disponibilizado vídeo, sincronizando em modo de conversação total a voz, o texto – incluindo texto em tempo real – e o vídeo.

SECÇÃO VI

REQUISITOS DE ACESSIBILIDADE RELATIVOS ÀS CARACTERÍSTICAS, AOS ELEMENTOS OU ÀS FUNÇÕES DOS PRODUTOS E SERVIÇOS NOS TERMOS DO ARTIGO 24.º, N.º 2

A presunção da conformidade com as obrigações aplicáveis estabelecidas noutros atos da União no que respeita às características, aos elementos ou às funções dos produtos e serviços implica o respeito das seguintes condições:

1. Produtos
 - a) A acessibilidade das informações sobre o funcionamento e as características de acessibilidade relacionadas com os produtos cumprem os elementos previstos na secção I, ponto 1, do presente anexo, nomeadamente as informações sobre a utilização do produto que figuram no próprio produto e as instruções de utilização do produto que não são apresentadas no próprio produto mas disponibilizadas através da utilização do produto ou de outros meios, como, por exemplo, um sítio Web;
 - b) A acessibilidade das características, dos elementos e das funções da interface de utilizador e a conceção das funcionalidades dos produtos cumprem os requisitos correspondentes de acessibilidade da interface de utilizador ou da conceção das funcionalidades previstos na secção I, ponto 2, do presente anexo;

- c) A acessibilidade da embalagem, incluindo as informações nela fornecidas e as instruções de instalação, manutenção, armazenamento e eliminação do produto, que não são apresentadas no próprio produto são disponibilizadas através de outros meios como, por exemplo, um sítio Web, com exceção dos terminais de autosserviço, cumprem os requisitos de acessibilidade estabelecidos na secção II do presente anexo.

2. Serviços

A acessibilidade das características, dos elementos e das funções dos serviços cumpre os requisitos de acessibilidade aplicáveis a essas características, a esses elementos e a essas funções previstos nas secções do presente anexo respeitantes aos serviços.

SECÇÃO VII

REQUISITOS DE DESEMPENHO FUNCIONAL

A fim de otimizar a sua utilização previsível por pessoas com deficiência, sempre que os requisitos de acessibilidade previstos nas secções I a VI do presente anexo não contemplem uma ou mais funções de conceção e fabrico dos produtos ou da prestação de serviços, essas funções ou meios devem ser acessíveis através do cumprimento dos critérios de desempenho funcional conexos.

Esses critérios de desempenho funcional só podem ser utilizados como alternativa a um ou vários requisitos técnicos específicos se estes forem referidos nos requisitos de acessibilidade e apenas se a aplicação dos critérios de desempenho funcional aplicáveis cumprir os requisitos de acessibilidade e for determinado que a conceção e o fabrico dos produtos e a prestação dos serviços resulta numa acessibilidade equivalente ou superior para a utilização por pessoas com deficiência.

a) Utilização na ausência de visão

Caso o produto ou serviço proporcione modos de funcionamento visuais, deve prever, pelo menos, um modo de funcionamento para o qual a visão não é necessária;

b) Utilização com visão limitada

Caso o produto ou serviço proporcione modos de funcionamento visuais, deve prever, pelo menos, um modo de funcionamento que permita a utilização pelos utilizadores com visão limitada;

c) Utilização na ausência de perceção da cor

Caso o produto ou serviço proporcione modos de funcionamento visuais, deve prever, pelo menos, um modo de funcionamento para o qual a perceção da cor não é necessária;

d) Utilização na ausência de audição

Caso o produto ou serviço proporcione modos de funcionamento auditivos, deve prever, pelo menos, um modo de funcionamento para o qual a audição não é necessária;

e) Utilização com audição limitada

Caso o produto ou serviço proporcione modos de funcionamento auditivos, deve prever, pelo menos, um modo de funcionamento com características áudio reforçadas que permita a utilização pelos utilizadores com audição limitada;

f) Utilização na ausência de capacidade vocal

Caso o produto ou serviço exija intervenção vocal dos utilizadores, deve proporcionar, pelo menos, um modo de funcionamento para o qual a intervenção vocal não é necessária. A intervenção vocal inclui quaisquer sons gerados oralmente, como fala, assobios ou estalidos;

g) Utilização em caso de capacidade de manipulação ou de força limitada

Caso o produto ou serviço exija ações manuais, deve proporcionar, pelo menos, um modo de funcionamento que permita que os utilizadores utilizem o produto através de ações alternativas que não requeiram motricidade fina e manipulação, força manual ou a utilização de mais do que um controlo em simultâneo;

h) Utilização em caso de amplitude de movimentos limitada

Os elementos operacionais dos produtos devem estar ao alcance de todos os utilizadores. Caso os produtos ou serviços exijam um modo de funcionamento manual, devem proporcionar, pelo menos, um modo de funcionamento que permita a sua utilização por pessoas com uma amplitude de movimentos e uma força limitadas.

i) Limitação do risco de desencadeamento de reações fotossensíveis

Caso o produto proporcione modos de funcionamento visuais, deve evitar modos de funcionamento que comportem um risco de desencadeamento de reações fotossensíveis;

j) Utilização em caso de capacidades cognitivas limitadas

O produto ou serviço deve proporcionar, pelo menos, um modo de funcionamento com características que tornem a sua utilização mais simples e fácil;

k) Privacidade

Caso o produto ou serviço inclua características que assegurem a acessibilidade, deve proporcionar, pelo menos, um modo de funcionamento que preserve a privacidade durante a utilização dessas características.

ANEXO II

EXEMPLOS INDICATIVOS NÃO-VINCULATIVOS DE SOLUÇÕES POSSÍVEIS QUE
CONTRIBUEM PARA CUMPRIR OS REQUISITOS DE ACESSIBILIDADE
PREVISTOS NO ANEXO I

SECÇÃO I: EXEMPLOS RELACIONADOS COM OS REQUISITOS GERAIS DE ACESSIBILIDADE DE TODOS OS PRODUTOS ABRANGIDOS PELA PRESENTE DIRETIVA, NOS TERMOS DO ARTIGO 2.º, N.º 1	
REQUISITOS PREVISTOS NA SECÇÃO I DO ANEXO I	EXEMPLOS
1. Prestação de informações	
a)	
i)	Fornecer informações visuais e táteis ou informações visuais e auditivas que indiquem o sítio onde se deve introduzir o cartão num terminal de autosserviço para que as pessoas cegas e as pessoas surdas possam utilizar o terminal.
ii)	Usar os mesmos termos de forma coerente, ou com uma estrutura clara e lógica, por forma a que as pessoas com deficiência mental os possam compreender melhor.
iii)	Disponibilizar um formato com relevo tátil ou som, adicionalmente a um texto, para que as pessoas cegas o possa perceberem.
iv)	Permitir a leitura do texto por pessoas com deficiência visual.
b)	
i)	Disponibilizar ficheiros eletrónicos que possam ser lidos por um computador equipado com leitores de ecrã para que as pessoas cegas possam utilizar a informação.
ii)	Usar os mesmos termos de forma coerente, ou com uma estrutura clara e lógica, por forma a que as pessoas com deficiência mental os possam compreender melhor.
iii)	Disponibilizar legendas quando as instruções são apresentadas por vídeo.

iv)	Permitir a leitura de texto por pessoas com deficiência visual.
v)	Imprimir em Braille, para que as pessoas cegas possam utilizar a informação.
vi)	Descodificar um diagrama com uma descrição textual que identifique os principais elementos ou descreva as ações essenciais.
vii)	Não é apresentado qualquer exemplo
viii)	Não é apresentado qualquer exemplo
ix)	Instalar numa caixa multibanco (ATM) um conector de auriculares e os programas informáticos que permitam ligar um auricular que transmita sob forma sonora o texto visível no ecrã.
2. Conceção da interface de utilizador e das funcionalidades	
a)	Dar instruções sob forma de voz e de texto, ou incorporando sinais táteis num teclado, para que as pessoas cegas e as pessoas com dificuldades auditivas possam interagir com o produto.
b)	Prever nos terminais de autosserviço, para além das instruções faladas, por exemplo, instruções sob a forma de texto ou de imagens, por forma a que as pessoas surdas possam também realizar a ação requerida.
c)	Permitir que os utilizadores ampliem um texto, aumentem a imagem de um determinado pictograma ou aumentem o contraste, por forma a que as pessoas com deficiência visual possam perceber a informação.
d)	Para além da opção de pressionar o botão verde ou o vermelho para selecionar uma opção, inscrever nos botões as opções correspondentes para que as pessoas daltónicas possam fazer a sua escolha.
e)	Quando um computador dá um sinal de erro, apresentar um texto escrito ou uma imagem que indique o erro de modo a permitir que as pessoas surdas compreendam que ocorreu um erro.
f)	Permitir um contraste adicional nas imagens de primeiro plano para que as pessoas com deficiência visual as possam ver.

g)	Permitir a seleção do volume do som e a redução da interferência com aparelhos auditivos pelo utilizador de um telefone para que as pessoas com deficiência auditiva possam utilizar o telefone.
h)	Aumentar e separar bem os botões de ecrã tátil para que as pessoas com tremores os possam pressionar.
i)	Assegurar que os botões a pressionar não requerem muita força, para que as pessoas com deficiência motora os possam utilizar.
j)	Evitar imagens cintilantes para não pôr em risco as pessoas com reações de fotossensibilidade.
k)	Possibilitar a utilização de auriculares quando são dadas informações por voz numa caixa multibanco (ATM).
l)	Em alternativa ao reconhecimento das impressões digitais, possibilitar que os utilizadores que não possam servir-se das mãos selecionem uma palavra-passe para bloquear e desbloquear um telefone.
m)	Assegurar que os programas informáticos reagem de forma previsível quando é executada uma determinada ação, dando tempo suficiente para introduzir uma palavra-passe, de modo a que a sua utilização seja fácil para as pessoas com deficiência mental.
n)	Facultar a ligação a uma linha Braille atualizável para que as pessoas cegas possam utilizar o computador.
o)	Exemplos de requisitos setoriais específicos
i)	Não é apresentado qualquer exemplo
ii)	Não é apresentado qualquer exemplo
iii) Primeiro travessão	Prever a possibilidade de os telemóveis suportarem conversas por texto em tempo real para que as pessoas com dificuldades auditivas possam trocar informações de forma interativa.
iv) Quarto travessão	Permitir a utilização simultânea de vídeo para transmitir língua gestual e de texto, por forma a que duas pessoas surdas possam comunicar entre si ou comunicar com uma pessoa sem deficiência auditiva.
v)	Assegurar que as legendas são transmitidas através do descodificador (set-top box) por forma a serem utilizadas por pessoas surdas.
3. Serviços de assistência:	Não é apresentado qualquer exemplo

SECÇÃO II: EXEMPLOS RELACIONADOS COM OS REQUISITOS DE ACESSIBILIDADE DOS PRODUTOS PREVISTOS NO ARTIGO 2.º, N.º 1, COM EXCEÇÃO DOS TERMINAIS DE AUTOSSERVIÇO REFERIDOS NO ARTIGO 2.º, N.º 1, ALÍNEA B)	
REQUISITOS PREVISTOS NA SECÇÃO II DO ANEXO I	EXEMPLOS
Embalagens e instruções dos produtos	
a)	Indicar na embalagem que o telefone contém características de acessibilidade para pessoas com deficiência.
b)	
i)	Disponibilizar ficheiros eletrónicos que possam ser lidos por um computador equipado com leitores de ecrã para que as pessoas cegas possam utilizar a informação.
ii)	Usar os mesmos termos de forma coerente, ou com uma estrutura clara e lógica, por forma a que as pessoas com deficiência mental os possam compreender melhor.
iii)	Disponibilizar um formato com relevo tátil ou um som quando existe uma mensagem escrita, para que as pessoas cegas a possam perceber.
iv)	Permitir a leitura do texto por pessoas com deficiência visual.
v)	Imprimir em Braille, para que as pessoas cegas o possam ler.
vi)	Descodificar um diagrama com uma descrição textual que identifique os principais elementos ou descreva as ações essenciais.

SECÇÃO III: EXEMPLOS RELACIONADOS COM OS REQUISITOS GERAIS DE ACESSIBILIDADE DE TODOS OS SERVIÇOS ABRANGIDOS PELA PRESENTE DIRETIVA NOS TERMOS DO ARTIGO 2.º, N.º 2	
REQUISITOS PREVISTOS NA SECÇÃO III DO ANEXO I	EXEMPLOS
Prestação de serviços	
a)	Não é apresentado qualquer exemplo
b)	
i)	Disponibilizar ficheiros eletrónicos que possam ser lidos por um computador equipado com leitores de ecrã para que as pessoas cegas possam utilizar as informações.
ii)	Usar os mesmos termos de forma coerente, ou com uma estrutura clara e lógica, por forma a que as pessoas com deficiência mental os possam compreender melhor.
iii)	Disponibilizar legendas quando for apresentado um vídeo com instruções.
iv)	Permitir a utilização do ficheiro por pessoas cegas, imprimindo-o em Braille.
v)	Permitir a leitura do texto por pessoas com deficiência visual.
vi)	Descodificar um diagrama com uma descrição textual que identifique os principais elementos ou descreva as ações essenciais.
vii)	Quando um prestador de serviços faculta uma chave USB com informações sobre o serviço, tornar essas informações acessíveis.
c)	Fornecer uma descrição textual das imagens, disponibilizar todas as funcionalidades a partir de um teclado, dar aos utilizadores tempo suficiente para a leitura, fazer com que o conteúdo surja e funcione de forma previsível e assegurar a compatibilidade com tecnologias de apoio, para que as pessoas com diferentes deficiências possam ler e interagir com um sítio Web.
d)	Não é apresentado qualquer exemplo

SECÇÃO IV: EXEMPLOS RELACIONADOS COM OS REQUISITOS DE ACESSIBILIDADE ADICIONAIS DE SERVIÇOS ESPECÍFICOS	
REQUISITOS PREVISTOS NA SECÇÃO IV DO ANEXO I	EXEMPLOS
Serviços específicos	
a)	
i)	Permitir a escrita e a receção de textos de forma interativa e em tempo real por pessoas com dificuldades auditivas.
ii)	Permitir a utilização da língua gestual para que as pessoas surdas comuniquem entre si.
iii)	Permitir que as pessoas com perturbações da fala e incapacidade auditiva e que optem por utilizar uma combinação de texto, voz e vídeo saibam que a comunicação é transmitida através da rede a um serviço de emergência.
b)	
i)	Permitir que as pessoas cegas selecionem programas na televisão.
ii)	Apoiar a possibilidade de selecionar, personalizar e visualizar "serviços de acesso", como a legendagem para pessoas surdas ou com deficiência auditiva, a audiodescrição, as audiolegendas e a interpretação em língua gestual, fornecendo meios que permitam uma conexão sem fios eficaz com tecnologias auditivas e facultando aos utilizadores, com um grau de importância igual ao dos comandos dos meios de comunicação primários, comandos que permitam ativar "serviços de acesso" a serviços de comunicação social audiovisual.
c)	
i)	Não é apresentado qualquer exemplo
ii)	Não é apresentado qualquer exemplo
d)	Não é apresentado qualquer exemplo

e)	
i)	Fazer os diálogos de identificação num ecrã que possa ser lido por leitores de ecrã, para que possam ser utilizados por pessoas cegas.
ii)	Não é apresentado qualquer exemplo
f)	
i)	Permitir às pessoas com dislexia ler e ouvir o texto simultaneamente.
ii)	Possibilitar o texto e a saída de áudio sincronizados ou possibilitar uma transcrição em Braille atualizável.
iii)	Permitir que as pessoas cegas acedam ao índice ou mudem de capítulo.
iv)	Não é apresentado qualquer exemplo
v)	Assegurar que o ficheiro eletrónico contenha informações sobre as características de acessibilidade do produto, de modo a que as pessoas com deficiência possam ser informadas.
vi)	Assegurar que não haja bloqueios, por exemplo, que as medidas de proteção técnicas, as informações para a gestão de direitos ou questões de interoperabilidade não impeçam a leitura do texto em voz alta pelos dispositivos de assistência por forma a que os utilizadores cegos possam ler o livro.
g)	
i)	Assegurar que as informações disponíveis sobre as características de acessibilidade de um produto não sejam suprimidas.
ii)	Permitir que a interface do utilizador do serviço de pagamento esteja disponível por voz para que as pessoas cegas possam efetuar compras em linha de forma autónoma.
iii)	Fazer os diálogos de identificação num ecrã que possa ser lido por leitores de ecrã, para que possam ser utilizados por pessoas cegas.

ANEXO III

REQUISITOS DE ACESSIBILIDADE PARA EFEITOS DO ARTIGO 4.º, N.º 4, RELATIVAMENTE ÀS ÁREAS CONSTRUÍDAS EM QUE SÃO PRESTADOS OS SERVIÇOS ABRANGIDOS PELO ÂMBITO DE APLICAÇÃO DA PRESENTE DIRETIVA

A fim de maximizar a utilização previsível de forma autónoma por pessoas com deficiência das áreas construídas onde o serviço é prestado e que se encontram sob a responsabilidade do prestador do serviço, conforme referido no artigo 4.º, n.º 4, a acessibilidade das zonas destinadas ao público inclui os seguintes aspetos:

- a) Utilização de espaços e instalações exteriores conexos;
- b) Espaços circundantes dos edifícios;
- c) Utilização de entradas;
- d) Utilização de vias de circulação horizontal;
- e) Utilização de vias de circulação vertical;
- f) Utilização de salas abertas ao público;
- g) Utilização de equipamentos e instalações usados na prestação do serviço;

- h) Utilização de instalações sanitárias;
 - i) Utilização de saídas, saídas de emergência e elementos relacionados com o planeamento de medidas de emergência;
 - j) Comunicações e orientações através de mais do que um canal sensorial;
 - k) Utilização de instalações e edifícios para a finalidade prevista;
 - l) Proteção contra os riscos provenientes dos espaços interiores e exteriores.
-

ANEXO IV

PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE – PRODUTOS

1. Controlo interno da produção

O controlo interno da produção é o procedimento de avaliação da conformidade através do qual o fabricante cumpre as obrigações previstas nos pontos 2, 3 e 4 do presente anexo e garante e declara, sob a sua exclusiva responsabilidade, que o produto em causa cumpre os requisitos previstos na presente diretiva.

2. Documentação técnica

A documentação técnica é elaborada pelo fabricante. A documentação técnica permite avaliar a conformidade do produto com os requisitos de acessibilidade aplicáveis referidos no artigo 4.º, bem como, no caso de o fabricante invocar o artigo 14.º, demonstrar que o cumprimento dos requisitos de acessibilidade aplicáveis implicaria uma alteração fundamental ou um improprio encargo desproporcionado. A documentação técnica especifica apenas os requisitos aplicáveis e abrange, na medida em que tal seja necessário para a avaliação, a conceção, o fabrico e o funcionamento do produto.

A documentação técnica inclui, se for esse o caso, pelo menos os seguintes elementos:

- a) Uma descrição geral do produto;
- b) Uma lista das normas harmonizadas e de especificações técnicas cujas referências tenham sido publicadas no *Jornal Oficial da União Europeia*, aplicadas total ou parcialmente, e descrições das soluções adotadas para cumprir os requisitos de acessibilidade aplicáveis referidos no artigo 4.º caso essas normas harmonizadas ou especificações técnicas não tenham sido aplicadas; no caso de terem sido parcialmente aplicadas normas harmonizadas ou especificações técnicas, a documentação técnica deve especificar as partes que foram aplicadas.

3. Fabrico

O fabricante toma todas as medidas necessárias para que o processo de fabrico e o respetivo controlo garantam a conformidade dos produtos com a documentação técnica mencionada no ponto 2 do presente anexo e com os requisitos de acessibilidade previstos na presente diretiva.

4. Marcação CE de conformidade e declaração UE de conformidade

4.1. O fabricante põe a marcação CE referida na presente diretiva individualmente em cada produto que cumpra os requisitos previstos na presente diretiva que lhe são aplicáveis.

4.2 O fabricante elabora uma declaração UE de conformidade escrita para um modelo de produtos. A declaração UE de conformidade especifica o produto para o qual foi elaborada.

É fornecida às autoridades competentes, a seu pedido, uma cópia da declaração UE de conformidade.

5. Mandatário

As obrigações do fabricante enunciadas no ponto 4 podem ser cumpridas, em seu nome e sob a sua responsabilidade, pelo respetivo mandatário, desde que se encontrem especificadas no seu mandato.

ANEXO V

INFORMAÇÕES SOBRE SERVIÇOS QUE SATISFAZEM OS REQUISITOS DE ACESSIBILIDADE

1. O prestador de serviços fornece as informações que permitem avaliar a forma como o serviço cumpre os requisitos de acessibilidade previstos no artigo 4.º, incluindo-as nos termos e condições gerais ou em documento equivalente. As informações descrevem os requisitos aplicáveis e abrangem, na medida em que tal seja necessário para a avaliação, a conceção e o funcionamento do serviço. Para além das informações aos consumidores exigidas nos termos da Diretiva 2011/83/UE, essas informações incluem, se aplicável, os seguintes elementos:
 - a) Uma descrição geral do serviço em formatos acessíveis;
 - b) As descrições e explicações necessárias para compreender o funcionamento do serviço;
 - c) Uma descrição da forma como o serviço cumpre os requisitos de acessibilidade definidos no anexo I.
2. Para dar cumprimento ao ponto 1 do presente anexo, o prestador de serviços pode aplicar, na totalidade ou em parte, as normas harmonizadas e as especificações técnicas cujas referências tenham sido publicadas no *Jornal Oficial da União Europeia*.
3. O prestador do serviço fornece informações que demonstrem que o processo de prestação do serviço e o respetivo controlo garantem que o serviço cumpre o disposto no ponto 1 do presente anexo e os requisitos previstos na presente diretiva que lhe são aplicáveis.

ANEXO VI

CRITÉRIOS PARA A AVALIAÇÃO DO CARÁTER DESPROPORCIONADO DE UM ENCARGO

Critérios para efetuar e justificar a avaliação:

1. Rácio entre os custos líquidos para cumprir os requisitos de acessibilidade e o custo total (despesas de funcionamento e de capital) do fabrico, da distribuição ou da importação do produto ou da prestação do serviço para os operadores económicos.

Elementos a utilizar para avaliar os custos líquidos do cumprimento dos requisitos de acessibilidade:

- a) Critérios relativos aos custos de organização pontuais a ter em conta na avaliação:
 - i) custos relativos a recursos humanos adicionais com conhecimentos especializados em matéria de acessibilidade,
 - ii) custos relativos à formação de recursos humanos e à aquisição de competências em matéria de acessibilidade,
 - iii) custos de desenvolvimento de um novo processo para incluir a acessibilidade no desenvolvimento de produtos ou na prestação de serviços,
 - iv) custos relacionados com a elaboração de material de orientação em matéria de acessibilidade,
 - v) custos pontuais relacionados com a compreensão da legislação em matéria de acessibilidade;

b) Critérios relativos aos custos recorrentes de produção e de desenvolvimento a ter em conta na avaliação:

- i) custos relacionados com a conceção das características de acessibilidade do produto ou serviço,
- ii) custos incorridos nos processos de fabrico,
- iii) custos relacionados com o ensaio de acessibilidade do produto ou serviço,
- iv) custos relacionados com a elaboração de documentação.

2. Estimativa dos custos e benefícios para os operadores económicos, incluindo os processos de fabrico e os investimentos, relativamente aos benefícios estimados para as pessoas com deficiência, tendo em conta o montante e a frequência de utilização do produto ou serviço em causa.

3. Relação entre os custos líquidos do cumprimento dos requisitos de acessibilidade e o volume de negócios líquido do operador económico.

Elementos a utilizar para avaliar os custos líquidos do cumprimento dos requisitos de acessibilidade:

a) Critérios relativos aos custos de organização pontuais a ter em conta na avaliação:

- i) custos relativos a recursos humanos adicionais com conhecimentos especializados em matéria de acessibilidade,

- ii) custos relativos à formação de recursos humanos e à aquisição de competências em matéria de acessibilidade,
 - iii) custos de desenvolvimento de um novo processo para incluir a acessibilidade no desenvolvimento de produtos ou na prestação de serviços,
 - iv) custos relacionados com a elaboração de material de orientação em matéria de acessibilidade,
 - v) custos pontuais relacionados com a compreensão da legislação em matéria de acessibilidade;
- b) Critérios relativos aos custos recorrentes de produção e de desenvolvimento a ter em conta na avaliação:
- i) custos relacionados com a conceção das características de acessibilidade do produto ou serviço,
 - ii) custos incorridos nos processos de fabrico,
 - iii) custos relacionados com o ensaio de acessibilidade do produto ou serviço,
 - iv) custos relacionados com a elaboração de documentação.
-