



Bruxelas, 7 de dezembro de 2017
(OR. en)

15586/17

**Dossiê interinstitucional:
2015/0278 (COD)**

**SOC 806
MI 947
ANTIDISCRIM 62
AUDIO 136
TELECOM 354
CODEC 2050**

RESULTADOS DOS TRABALHOS

de:	Secretariado-Geral do Conselho
para:	Delegações
n.º doc. ant.:	15096/17
n.º doc. Com.:	14799/15 + ADD 1 - ADD 3 - COM(2015) 615 final
Assunto:	Proposta de DIRETIVA DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO relativa à aproximação das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros no que respeita aos requisitos de acessibilidade dos produtos e serviços - Orientação geral

Junto se envia, à atenção das delegações, o texto de uma orientação geral relativa à diretiva em epígrafe, alcançada no Conselho (EPSCO) de 7 de dezembro de 2017.

Proposta de¹

DIRETIVA DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO

relativa [...] ² 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, 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 Europeu³,

Deliberando de acordo com o processo legislativo ordinário,

Considerando o seguinte:

¹ As alterações à proposta inicial são indicadas do seguinte modo: o texto novo é apresentado a **negrito** e as supressões são indicadas com [...].

² Uma parte do título foi suprimida por ser considerada supérflua (sugestão jurídico-linguística).

³ Adotado em 25 de maio de 2016. JO C , , p. .

(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 e da supressão de obstáculos à livre circulação de determinados produtos e serviços acessíveis. Seria assim aumentada a disponibilidade destes produtos e serviços no mercado interno.

(2) A procura de produtos e serviços acessíveis é grande e **prevê-se** que o número de cidadãos com deficiência [...] aumente significativamente. [...] Um ambiente em que os produtos e serviços sejam mais acessíveis permite uma sociedade mais inclusiva e facilita uma vida independente **para as pessoas com deficiência**.

(2-A.) (novo) A presente diretiva define pessoas com deficiência em conformidade com a **Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (CNUDPD), da qual a União é parte desde 21 de janeiro de 2011. A CNUDPD enuncia 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.**

(2-B.) (novo) Beneficiariam também da presente diretiva outras pessoas com limitações funcionais resultantes de outras incapacidades físicas, mentais, intelectuais ou sensoriais e de incapacidades relacionadas com a idade avançada, ou com qualquer outra limitação, permanente ou temporária, das funções do corpo humano, que, em interação com diversas barreiras, podem igualmente impedir a sua plena e efetiva participação na sociedade em condições de igualdade com os outros.

- (3) As disparidades entre as legislações, **as regulamentações** ou as medidas administrativas adotadas pelos Estados-Membros em matéria de acessibilidade de produtos e serviços para [...] pessoas com deficiência geram obstáculos à livre circulação dos mesmos e falseiam a concorrência efetiva no mercado interno. Os operadores económicos, em especial as pequenas e médias empresas (PME), são particularmente afetados por estes obstáculos.
- (4) As divergências nos requisitos de acessibilidade a nível nacional dissuadem os profissionais, as PME e as microempresas de encetar atividades empresariais fora dos respetivos mercados nacionais. Os requisitos de acessibilidade atualmente instituídos 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, em cada mercado nacional, de produtos e serviços acessíveis.
- (26) A maioria dos empregos na UE são assegurados por PME e microempresas, e, como tal, estas têm uma importância fundamental para o crescimento futuro. No entanto, são frequentemente confrontadas com barreiras e obstáculos consideráveis para desenvolver os seus produtos ou serviços, nomeadamente num contexto transfronteiras. Importa, pois, facilitar o trabalho das PME e das microempresas, mediante a harmonização das disposições nacionais em matéria de acessibilidade, mantendo, em simultâneo, as garantias necessárias.
- (5) Os consumidores de produtos acessíveis e os destinatários de serviços acessíveis têm de suportar preços elevados devido à reduzida concorrência entre fornecedores. A fragmentação das regulamentações nacionais reduz as potenciais vantagens da partilha de experiências com congéneres nacionais e internacionais para dar resposta à evolução social e tecnológica.

- (6) 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 de produtos e serviços acessíveis e, assim, criar economias de escala, facilitar o comércio e a mobilidade além fronteiras e ajudar os operadores económicos a concentrar recursos na inovação, em vez de os utilizar para satisfazer requisitos legais fragmentados na União.
- (7) Os benefícios da harmonização dos requisitos de acessibilidade para o mercado interno têm sido demonstrados pela aplicação da Diretiva 2014/33/UE do Parlamento Europeu e do Conselho relativa aos ascensores⁴ e do Regulamento (CE) n.º 661/2009 do Parlamento Europeu e do Conselho⁵ no domínio dos transportes.
- (8) Na Declaração n.º 22 anexa ao Tratado de Amesterdão, a Conferência dos Representantes dos Estados-Membros concordou que, ao instituírem medidas ao abrigo do artigo 114.º do Tratado, as instituições da União devem ter em conta as necessidades das pessoas com deficiência.

[Considerando 9 sobre a Carta transferido para o final dos considerandos, depois do considerando 51]

⁴ Diretiva 2014/33/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de fevereiro de 2014, relativa à harmonização das legislações dos Estados-Membros respeitantes à disponibilização no mercado de ascensores e respetivos componentes de segurança (JO L 96 de 29.3.2014, p. 251).

⁵ 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).

- 10) O objetivo geral da Estratégia para o Mercado Único Digital consiste em retirar benefícios económicos e sociais sustentáveis de um mercado único digital conectado. 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 são ainda muito limitadas. A compartimentação dos mercados também limita a procura de transações de comércio eletrónico transfronteiras. É ainda necessário concertar as ações de modo a garantir que os [...] conteúdos eletrónicos, **tal como as comunicações eletrónicas e o acesso a serviços de comunicação social audiovisual**, estejam também ao total dispor das pessoas com deficiência. É, por isso, necessário harmonizar os requisitos de acessibilidade em todo o mercado único digital e garantir que todos os cidadãos da União, independentemente das suas capacidades, possam usufruir dos seus benefícios.
- (11) [...] Depois [...] de a União se ter tornado parte na CNUDPD, as suas disposições passaram a ser parte integrante do ordenamento jurídico da União.
- (12) [...] **A CNUDPD** exige que [...] as suas **Partes** tomem as medidas apropriadas para assegurar que pessoas com deficiência têm acesso, em condições de igualdade com os demais, ao ambiente físico, aos transportes, à informação e comunicações, incluindo as tecnologias e sistemas de informação e comunicação, e a outras instalações e serviços abertos ou prestados ao público, tanto nas áreas urbanas como rurais. O Comité das Nações Unidas sobre os direitos das pessoas com deficiência **identificou** a necessidade de criar um quadro legislativo que fixe objetivos específicos e vinculativos, bem como um calendário para a sua consecução, que permita acompanhar a implementação gradual das medidas de acessibilidade.
- (13) 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, e, na ausência de uma ação por parte da União, **essas disposições** acentuariam ainda mais as disparidades entre **as disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros**.

- (14) **A presente diretiva ajudará os Estados-Membros a cumprirem, de forma harmonizada, os seus compromissos nacionais, bem como as obrigações que lhes incumbem por força da CNUDPD, em matéria de acessibilidade.**
- (15) A Estratégia Europeia para a Deficiência 2010-2020: compromisso renovado a favor de uma Europa sem barreiras⁶, em sintonia com a **CNUDPD**, define a acessibilidade como um dos oito domínios de ação previstos e visa garantir a acessibilidade de produtos e serviços.
- (18) [...] **Deverão ser introduzidos** requisitos de acessibilidade de **forma a gerar** os menores encargos possíveis [...] para os operadores económicos e os Estados-Membros. [...]
- (16) **A determinação dos produtos** e serviços abrangidos pelo âmbito de aplicação da presente diretiva é resultado de um 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 tenham adotado ou venham a adotar requisitos de acessibilidade nacionais divergentes **que perturbem o funcionamento do mercado interno.**
- (17) **Para serem acessíveis** às pessoas com deficiência, os produtos e serviços **abrangidos pelo âmbito de aplicação da presente diretiva colocados no mercado ou disponibilizados após a data em que os Estados-Membros têm de aplicar a legislação nacional de transposição da presente diretiva deverão** cumprir os requisitos de acessibilidade **aplicáveis** identificados **na presente diretiva.** [...]
- (17-A.) (novo) **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 ser obrigados a cumprir os requisitos de acessibilidade aplicáveis da presente diretiva.**

[Considerando 18, ver depois do considerando 15]

⁶ COM (2010) 636.

- (19) É [...] necessário especificar os requisitos de acessibilidade para a colocação no mercado de produtos e serviços abrangidos pelo âmbito de aplicação da presente diretiva, a fim de garantir a sua livre circulação no mercado interno.
- (20) A presente diretiva deverá tornar obrigatória a utilização de requisitos funcionais em matéria de acessibilidade, formulados sob a forma de objetivos gerais. Estes devem ser suficientemente precisos para criar obrigações juridicamente vinculativas e suficientemente pormenorizados para possibilitar a avaliação da conformidade, visando assegurar o bom funcionamento do mercado interno para os produtos e serviços abrangidos. **No entanto, deverão deixar uma margem de flexibilidade para a inovação, por exemplo, permitindo ao operador económico escolher qual o canal sensorial adicional a disponibilizar para além do que se encontra disponível, de forma a assegurar que pelo menos dois canais sensoriais estão disponíveis.**
- (25) A acessibilidade é a eliminação e prevenção **sistemáticas** de barreiras **para assegurar às pessoas com deficiência a igualdade de acesso em relação aos demais. Isto deverá ser alcançado** de preferência segundo uma abordagem de “desenho universal”, **que se traduz no desenho de produtos, ambientes, programas e serviços destinados a serem utilizados por todas as pessoas, tanto quanto possível, sem necessidade de adaptação ou desenho especializado. O "desenho universal" não deverá excluir os dispositivos de assistência a grupos específicos de pessoas com deficiência, sempre que seja necessário. Além disso, a acessibilidade não deverá excluir a realização de adaptações razoáveis quando assim o exige** o direito nacional ou da União.

[Os considerandos 20-A a 20-P seguem a mesma ordem que no artigo 1.º: material informático e sistemas operativos de uso geral, comunicações eletrónicas, acesso a serviços audiovisuais, livros eletrónicos, comércio eletrónico, serviços bancários para uso dos consumidores e transporte de passageiros.]

(20-A) (novo) A presente diretiva deverá abranger o material informático para uso geral dos consumidores. Esse material informático caracteriza-se pela sua natureza polivalente e pela sua capacidade de desempenhar, com os suportes lógicos adequados, as operações informáticas mais frequentemente solicitadas pelos consumidores e que se destinam a ser executadas pelos mesmos. São exemplo desse material informático os computadores pessoais – nomeadamente, computadores de secretária, computadores de bolso, telefones inteligentes e tablets. Os computadores especializados incorporados em produtos eletrónicos para uso dos consumidores não constituem material informático para uso geral dos consumidores. A presente diretiva não deverá abranger, numa base individual, as componentes com funções específicas – como a placa principal do computador ou a pastilha de memória amovível –, que são utilizadas ou podem ser utilizadas naquele material.

(20-B) (novo) A presente diretiva deverá também abranger os serviços de comunicações eletrónicas, tal como definidos na Diretiva 2002/21/CE do Parlamento Europeu e do Conselho⁷, incluindo os serviços de comunicação utilizados para as comunicações de emergência, que são parte integrante dos serviços de comunicações eletrónicas. Atualmente, as medidas tomadas pelos Estados-Membros são divergentes e não estão harmonizadas em todo o mercado interno. Garantir a aplicação em toda a União dos mesmos requisitos de acessibilidade conduzirá a economias de escala para os operadores ativos em mais do que um Estado-Membro, e facilitará a acessibilidade efetiva das pessoas com deficiência nos seus próprios Estados-Membros e quando viajem entre Estados-Membros. Para que as comunicações de emergência sejam acessíveis, os prestadores de serviços deverão, para além da comunicação vocal, fornecer texto em tempo real e conversação total com vídeo, assegurando a sincronização de todos esses meios de comunicação. Os Estados-Membros poderão, no pleno respeito da presente diretiva, determinar um terceiro prestador de serviços de retransmissão que as pessoas com deficiência possam utilizar para comunicar com o ponto de atendimento de segurança pública (PSAP).

⁷ Diretiva 2002/21/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 7 de março de 2002, relativa a um quadro regulamentar comum para as redes e serviços de comunicações eletrónicas (JO L 108 de 24.4.2002, p. 33).

A presente diretiva deverá igualmente abranger equipamentos terminais para uso dos consumidores com capacidade informática interativa, que se prevê venham a ser principalmente utilizados para aceder a tais serviços de comunicações eletrónicas. Esta última categoria abrange equipamentos utilizados na configuração de acesso aos referidos serviços, tais como encaminhadores (*routers*) ou modems. A rápida evolução tecnológica e o carácter inovador dos serviços de comunicações eletrónicas são suscetíveis de se refletirem na futura legislação setorial, que também poderá ter um impacto em matéria de acessibilidade. Por conseguinte, a presente diretiva não deverá prejudicar o disposto na Diretiva 2002/21/CE⁸. Em caso de conflito entre a Diretiva 2002/21/CE⁹ e a presente diretiva, a primeira deverá prevalecer.

(20-D) (novo)¹⁰ Para efeitos da presente diretiva, o acesso aos serviços de comunicação social audiovisual significa que o acesso a conteúdos audiovisuais tem de ser acessível, bem como mecanismos que permitam aos utilizadores com deficiência utilizar as suas tecnologias de apoio. Esse acesso pode ser facultado por exemplo através de dispositivos como descodificadores ou serviços de televisão conectada que permitam receber conteúdos audiovisuais. [A presente diretiva deverá também abranger características ou serviços que facultem acesso a serviços de comunicação social audiovisual e as características de acessibilidade dos Guias Eletrónicos de Programas, dado que a acessibilidade destes não é abrangida pela Diretiva Serviços de Comunicação Social Audiovisual.]

⁸ Será substituído por uma referência ao Código Europeu das Comunicações Eletrónicas ("eCode") uma vez que este tenha sido adotado.

⁹ Será substituído por uma referência ao Código Europeu das Comunicações Eletrónicas ("eCode") uma vez que este tenha sido adotado.

¹⁰ Texto alterado para efeitos de exatidão.

(20-E) (novo) 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 do trabalho e à descrição normalizada da sua estrutura. A interoperabilidade em termos de acessibilidade deverá otimizar a compatibilidade desses ficheiros com os agentes utilizadores e com as atuais e futuras tecnologias assistenciais. Em contrapartida, os requisitos de acessibilidade para os livros eletrónicos não deverão violar a integridade da obra intelectual cujos ficheiros digitais permitem a sua consulta e difusão. As características específicas de volumes especiais como as bandas desenhadas, os livros infantis e os livros de arte deverão ser consideradas no que respeita a todos os requisitos de acessibilidade aplicáveis. O facto de existirem requisitos de acessibilidade diferentes nos vários Estados-Membros impediria os editores e os outros operadores económicos de beneficiar das vantagens do mercado interno, poderia gerar problemas de interoperabilidade com os leitores de livros eletrónicos e limitar o acesso dos consumidores com deficiência.

(20-F) (novo) A presente diretiva define o comércio eletrónico como um serviço prestado à distância, por meios eletrónicos e mediante pedido individual de um consumidor com vista à celebração de um contrato de consumo. Para efeitos desta definição, por “à distância” entende-se um serviço prestado sem que as partes estejam simultaneamente presentes; pela expressão “por meios eletrónicos” entende-se um serviço enviado desde a origem e recebido no destino através de instrumentos eletrónicos de processamento (incluindo a compressão digital) e de armazenamento de dados, 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 um serviço que é prestado a pedido individual; A expressão “com vista à celebração de um contrato de consumo” visa limitar o âmbito de aplicação dos serviços de comércio eletrónico apenas às transações comerciais entre empresas e consumidores e especifica, no contexto da presente diretiva, quais são os operadores económicos em questão, descrevendo a intenção exata da prestação de tais serviços.

(20-G) (novo) As obrigações de acessibilidade para o comércio eletrónico previstas na presente diretiva deverão ser aplicáveis à venda em linha de qualquer produto ou serviço e deverão, por conseguinte, ser também aplicáveis à venda de um produto ou de um serviço abrangido por direito próprio pela presente diretiva.

(20-H) (novo) A legislação europeia sobre serviços bancários e financeiros visa proteger e fornecer informações aos consumidores desses serviços em toda a UE mas não inclui os requisitos de acessibilidade. Para que as pessoas com deficiência possam utilizar esses serviços em toda a União, tomar decisões informadas e sentir-se confiantes de que beneficiam de uma proteção adequada em condições de igualdade com os demais consumidores, bem como para assegurar condições de concorrência equitativas para os prestadores de serviços, a presente diretiva deverá estabelecer requisitos de acessibilidade comuns para determinados serviços bancários e financeiros prestados aos consumidores.

(20-I) (novo) Os requisitos de acessibilidade adequados deverão também ser aplicáveis aos métodos de identificação, à assinatura eletrónica e aos serviços de pagamento, na medida em que estes são necessários para concluir transações bancárias para uso dos consumidores.

(20-J) (novo) O âmbito de aplicação da presente diretiva deverá também abranger os terminais self-service interativos, incluindo o hardware e o software, destinados a serem utilizados para a prestação dos serviços abrangidos pela presente diretiva, excluindo as máquinas instaladas como parte integrante de veículos, aeronaves, navios ou material circulante. Trata-se, por exemplo, de caixas automáticas, terminais de pagamento e outros terminais self-service utilizados para prestar serviços bancários para uso dos consumidores; de quaisquer máquinas de emissão de bilhetes que imprimam bilhetes que deem acesso aos serviços abrangidos pela presente diretiva, como distribuidores de bilhetes, de máquinas de emissão de senhas em instituições bancárias, de máquinas de registo automático utilizadas para efetuar o controlo de passageiros em serviços de transporte de passageiros e de terminais self-service interativos que prestem informações de viagem, incluindo ecrãs de informação interativos.

(20-K) (novo) No contexto dos serviços de transporte aéreo, rodoviário, ferroviário, marítimo e fluvial de passageiros, a presente diretiva deverá igualmente abranger a prestação de informações sobre os serviços de transporte através de sítios Web, de aplicações móveis, de terminais self-service interativos e de ecrãs de informação interativos de que os passageiros com deficiência têm necessidade para viajar, nomeadamente informações de viagem em tempo real. Tal poderá, por exemplo, incluir 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 incluir informações sobre preços e promoções.

(20-L) (novo)A presente diretiva deverá igualmente abranger os serviços baseados em dispositivos móveis, incluindo as aplicações móveis concebidas ou disponibilizadas por operadores de serviços de transporte de passageiros no âmbito de aplicação da presente diretiva ou em seu nome, tais como serviços de bilhética eletrónica, bilhetes eletrónicos e a prestação de informações sobre os produtos e serviços do prestador de serviços de transporte de passageiros, incluindo a prestação de informações de viagem em tempo real.

(20-M) (novo)A determinação do âmbito de aplicação da presente diretiva no que respeita aos serviços de transporte aéreo, rodoviário, ferroviário, marítimo e fluvial de passageiros deverá ter por base a legislação setorial em vigor relativa aos direitos dos passageiros.

(20-N) (novo) 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 dos transportes. Trata-se, nomeadamente, de elementos do Regulamento (CE) n.º 1371/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho¹¹ e dos Regulamentos (UE) n.º 1300/2014¹² e (UE) n.º 454/2011¹³ da Comissão, no que se refere ao transporte ferroviário, do Regulamento (UE) n.º 181/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho, no que se refere ao transporte de autocarro,¹⁴ do Regulamento (UE) n.º 1177/2010 do Parlamento Europeu e do Conselho no que se refere ao transporte marítimo e por vias navegáveis interiores¹⁵, e do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 bem como do Regulamento (CE) n.º 261/2004¹⁶ no que se refere aos direitos das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida no transporte aéreo. Para garantir a coerência regulamentar, os requisitos de acessibilidade previstos nestes regulamentos deverão continuar a aplicar-se como anteriormente. No entanto, os requisitos adicionais previstos no âmbito de aplicação da presente diretiva completariam os requisitos existentes, melhorando o funcionamento do mercado interno no domínio dos transportes e trazendo vantagens às pessoas com deficiência.

¹¹ 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).

¹² Regulamento (UE) n.º 1300/2014 da Comissão, de 18 de novembro de 2014, relativo à especificação técnica de interoperabilidade respeitante à acessibilidade do sistema ferroviário da União para as pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida (JO L 356 de 12.12.2014, p. 110).

¹³ Regulamento (UE) n.º 454/2011 da Comissão, de 5 de maio de 2011, relativo à especificação técnica de interoperabilidade para o subsistema "aplicações telemáticas para os serviços de passageiros" do sistema ferroviário transeuropeu (JO L 123 de 12.5.2011, p. 11).

¹⁴ 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).

¹⁵ 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).

¹⁶ 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 revoga o Regulamento (CEE) n.º 295/91 (JO L 46 de 17.2.2004, p. 1).

20-O) (novo)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 tenha sido orientado para o 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 da 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 UE são obrigadas a assegurar que os requisitos aplicáveis da presente diretiva também são cumpridos em voos com partida de um aeroporto situado num país terceiro e com 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, são obrigadas a assegurar que os requisitos aplicáveis da presente diretiva são cumpridos no caso dos voos com partida do território da União com destino ao território de um país terceiro.

(20-P) (novo)Os requisitos de acessibilidade previstos na presente diretiva deverão ser aplicáveis aos produtos colocados no mercado da União após a data em que os Estados-Membros têm de aplicar a legislação nacional de transposição da presente diretiva, incluindo os produtos usados e em segunda mão importados de um país terceiro e colocados no mercado da União após essa data.

(21) [...] A Diretiva (UE) 2016/2102 do Parlamento Europeu e do Conselho [...] ¹⁷ define os requisitos de acessibilidade para um conjunto específico de sítios Web de organismos do setor público [...], **aplicações móveis e outros aspetos conexos, em especial requisitos relacionados com a conformidade dos sítios Web [...] e aplicações móveis pertinentes. No entanto, algumas atividades [...] efetuadas através de sítios Web [...] e aplicações móveis do setor público, como por exemplo os serviços de transporte de passageiros ou o comércio eletrónico, ou os sítios Web de serviços de comunicação social audiovisual que são abrangidos pelo âmbito de aplicação da presente diretiva, deverão cumprir os requisitos de acessibilidade aplicáveis previstos na presente diretiva**, para garantir que a venda de produtos e serviços em linha seja acessível às pessoas com deficiência, [...] independentemente da sua venda pública ou privada.

(21-A.)(novo) Os quatro princípios de acessibilidade à Web são: percetibilidade, que significa que a informação e os componentes da interface do utilizador deverão ser apresentados aos utilizadores de modo a que eles os possam percecionar; operabilidade, que significa que os componentes e a navegação na interface do utilizador têm de ser operáveis; compreensibilidade, que significa que a informação e a operação da interface do utilizador devem ser de fácil compreensão; e robustez, que significa que os conteúdos têm de ser suficientemente robustos para que possam ser interpretados de forma fiável por uma ampla gama de agentes utilizadores, incluindo as tecnologias de apoio. Estes princípios são igualmente utilizados na Diretiva (UE) 2016/2102.

(22) Os Estados-Membros devem tomar todas as medidas adequadas para assegurar que, nos casos em que os produtos e os serviços visados pela presente diretiva estejam conformes com os requisitos de acessibilidade **aplicáveis**, a sua livre circulação na União não seja entravada por motivos de acessibilidade.

(23) **suprimido**

(24) **suprimido**

¹⁷ 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).

[considerando 25 transferido para depois do considerando 20 e considerando 26 transferido para depois do considerando 4]

- (27) A presente diretiva tem por base a Decisão n.º 768/2008/CE do Parlamento Europeu e do Conselho¹⁸ no que diz respeito aos produtos já abrangidos por outros atos da União, **a fim de garantir a coerência da legislação da União, reconhecendo, ao mesmo tempo, as características específicas dos requisitos de acessibilidade previstos na presente diretiva.**
- (28) Todos os operadores económicos que intervenham no circuito comercial devem garantir que apenas disponibilizam no mercado produtos conformes com [...] a presente diretiva. **O mesmo se deverá aplicar aos operadores económicos que prestam serviços.** É necessário prever uma repartição clara e proporcionada das obrigações que correspondem ao papel de cada operador no processo de abastecimento e distribuição.
- (29) Os operadores económicos devem responder pela conformidade dos produtos e serviços, **de acordo com** o respetivo papel no circuito comercial, a fim de assegurar um elevado nível de proteção da acessibilidade e garantir uma concorrência leal no mercado da União.
- (29-A) (novo) As obrigações estabelecidas na presente diretiva deverão aplicar-se tanto aos operadores económicos do setor público como aos do setor privado.**
- (30) O fabricante, mais conhecedor do projeto e do processo de produção, encontra-se na melhor posição para efetuar todo o procedimento de avaliação da conformidade. É também ao fabricante que devem incumbir as obrigações ligadas à avaliação da conformidade.

¹⁸ 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 (JO L 218 de 13.8.2008, p. 82).

- (31) Os distribuidores e importadores devem ser envolvidos nas atividades de fiscalização do mercado levadas a cabo pelas autoridades nacionais, e estar preparados para participar ativamente, facultando às autoridades competentes toda a informação necessária relacionada com o produto em causa.
- (32) Os importadores devem assegurar que os produtos provenientes de países terceiros que entram no mercado da União cumprem [...] o disposto na presente diretiva e, nomeadamente, que os fabricantes tenham efetuado os procedimentos de avaliação da conformidade adequados a esses produtos.
- (33) Ao colocarem um produto no mercado, os importadores devem indicar no produto o seu nome e o endereço no qual podem ser contactados.
- (34) Os distribuidores devem garantir que a forma como manuseiam o produto não afeta negativamente a respetiva conformidade com os requisitos de acessibilidade definidos na presente diretiva.
- (35) Qualquer operador económico que colocar no mercado um produto em seu próprio nome ou sob a sua marca ou alterar um produto de tal modo que a conformidade com os requisitos **de acessibilidade** aplicáveis possa ser afetada deve ser considerado fabricante e deve assumir as obrigações decorrentes desse estatuto.
- (36) Por motivos 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 obriguem a alterações nos produtos e serviços suscetíveis de resultar numa modificação fundamental das suas características, em conformidade com os critérios [...] especificados na presente diretiva.

(37) A presente diretiva deve seguir o princípio de "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 estas empresas, a diretiva deve 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, há que atender à situação das PME e limitar as obrigações de avaliação da conformidade dos requisitos de acessibilidade, de forma a não representarem um encargo desproporcionado para as PME. Além disso, as autoridades de fiscalização do mercado devem operar de forma proporcionada em relação à dimensão das empresas e à natureza da produção em causa (em pequena série ou por encomenda), sem instaurar obstáculos desnecessários para as PME e sem comprometer a proteção **do interesse público**.

(37-A) (novo) Em casos excecionais em que os requisitos de acessibilidade previstos na presente diretiva possam constituir um encargo desproporcionado para os operadores económicos, estes não deverão ser obrigados a cumpri-los. Nesses casos devidamente justificados, não será razoavelmente possível a um operador económico aplicar um ou mais dos requisitos de acessibilidade enumerados no anexo I da presente diretiva. Todavia, o operador económico deverá disponibilizar o acesso a um serviço ou produto abrangido pelo âmbito de aplicação da presente diretiva no respeito dos requisitos de acessibilidade que o operador económico não considere que constituem um encargo desproporcionado. As exceções ao cumprimento de um ou mais requisitos de acessibilidade devido aos encargos desproporcionados que constituem não deverão exceder o estritamente necessário para limitar esse encargo relativamente ao produto ou serviço específico em questão em cada caso particular. Por medidas que constituem um encargo desproporcionado deve entender-se as medidas que poderão constituir um encargo financeiro ou organizativo suplementar excessivo para o operador económico, tendo simultaneamente em conta os benefícios prováveis que daí poderão advir para as pessoas com deficiência. Os parâmetros de referência baseados nestas considerações deverão ser definidos de modo a permitir que os operadores económicos e as autoridades de fiscalização do mercado possam comparar as diferentes situações e avaliar a eventual presença de um encargo desproporcionado de forma sistemática. Ao avaliar em que medida os requisitos de acessibilidade não podem ser satisfeitos pelo facto de que iriam impor um encargo desproporcionado, apenas deverão ser tidos em conta elementos legítimos. A falta de prioridade, de tempo ou de conhecimentos não deverão ser consideradas razões legítimas.

(37-B) (novo)O carácter desproporcionado do encargo deverá ser avaliado de forma global através do recurso aos parâmetros de referência indicados no anexo IV. A avaliação dos encargos desproporcionados deverá ser documentada pelo operador económico, tendo em conta os parâmetros de referência relevantes. Os prestadores de serviços deverão reapreciar essa avaliação de cinco em cinco anos. Os operadores económicos poderão comunicar a avaliação explicando a razão pela qual o seu produto ou serviço não é totalmente acessível e apresentando provas do carácter desproporcionado do encargo unicamente a pedido da autoridade nacional competente.

(37-C) (novo)Caso se conclua, com base na avaliação exigida, que seria um encargo desproporcionado para o operador económico exigir que todos os terminais self-service que se encontram disponíveis para a prestação de um mesmo serviço cumpram os requisitos de acessibilidade consagrados na presente diretiva, é conveniente avaliar também quantas dessas máquinas são suficientes para assegurar a acessibilidade dos serviços prestados pelo prestador de serviços em causa. Na sua avaliação, o prestador de serviços deverá ter em conta, entre outros aspetos, os benefícios estimados para as pessoas com deficiência.

(37-D)(novo)A microempresas distinguem-se de todas as outras empresas pelo carácter limitado dos seus recursos humanos e do seu volume de negócios anual e/ou balanço anual. Por conseguinte, os encargos com o cumprimento dos requisitos de acessibilidade para as microempresas representarão, em geral, uma parte maior dos seus recursos financeiros e humanos em comparação com outras empresas e são mais suscetíveis de representar uma parte desproporcionada dos custos. Uma percentagem significativa dos custos para as microempresas deve-se aos documentos e registos que têm de ser elaborados e conservados para demonstrar a conformidade com os diferentes requisitos previstos na legislação da União. Embora todos os operadores económicos abrangidos pela presente diretiva devam ser capazes de avaliar a proporcionalidade do respeito dos requisitos estabelecidos na presente diretiva, cumprindo-os unicamente na medida em que não sejam desproporcionados, exigir que as microempresas que prestam serviços efetuem uma avaliação deste tipo constituirá, por si só, um encargo desproporcionado em comparação com os benefícios prováveis para as pessoas com deficiência. Por esta razão, as obrigações e os requisitos previstos na presente diretiva não deverão aplicar-se às microempresas que prestam serviços abrangidos pelo âmbito de aplicação da presente diretiva.

(37-E) (novo)A mesma isenção para microempresas não deverá ser aplicável aos produtos abrangidos pela presente diretiva. No que respeita aos produtos, as obrigações decorrentes da presente diretiva recaem sobre vários operadores económicos ao longo da cadeia de produção e distribuição. A exclusão de todas as microempresas em geral, sem fazer uma apreciação global que tenha em conta o seu papel na cadeia específica, originará incoerências e distorções do mercado interno que provocarão dificuldades às autoridades de fiscalização do mercado em termos de execução efetiva. As pessoas com deficiência terão dificuldade em saber se qualquer um dos operadores económicos envolvidos na cadeia de um determinado produto é uma microempresa e, por conseguinte, se os requisitos de acessibilidade se aplicam ou não. Por outro lado, as pessoas com deficiência conseguirão identificar quais os serviços fornecidos pelas microempresas e estarão em condições de escolher os serviços que lhes sejam acessíveis.

- (38) Todos os operadores económicos devem agir de forma responsável e em total conformidade com os requisitos legais aplicáveis, ao colocarem ou disponibilizarem produtos no mercado ou ao prestarem serviços nesse mesmo mercado.
- (39) A fim de facilitar a avaliação da **conformidade** com os requisitos de **acessibilidade** aplicáveis, é necessário conferir uma presunção de conformidade aos produtos e serviços que respeitam as normas harmonizadas voluntárias adotadas nos termos do Regulamento (UE) n.º 1025/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho¹⁹, com vista à **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 que seriam relevantes para a preparação de normas harmonizadas.
- (39-A.) (novo) O Regulamento (UE) n.º 1025/2012 prevê um procedimento para a apresentação de objeções formais às normas harmonizadas que sejam consideradas não conformes com os requisitos da presente diretiva.**
- (40) Na ausência de normas harmonizadas e, se necessário, para efeitos de harmonização, a Comissão deve poder adotar atos de execução que estabeleçam especificações técnicas comuns para os requisitos de acessibilidade previstos na presente diretiva.

¹⁹ 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).

- (41) A fim de assegurar o acesso efetivo à informação para efeitos de fiscalização do mercado, as informações necessárias para declarar que um produto está em conformidade com todos os atos da União aplicáveis devem **ser disponibilizadas** numa declaração UE de conformidade única. A fim de reduzir a carga administrativa que sobre eles recai, os operadores económicos devem poder incluir na declaração UE de conformidade única **todas as** declarações de conformidade relevantes.
- (42) Para a avaliação da conformidade de produtos, a presente diretiva deve seguir o procedimento de controlo interno de fabrico do "módulo A", descrito no anexo II da Decisão n.º 768/2008/CE, na medida em que permite aos operadores económicos provarem, e às autoridades competentes assegurarem, que os produtos disponibilizados no mercado cumprem os requisitos de acessibilidade, sem, no entanto, imporem encargos desproporcionados.
- (43) No que respeita aos serviços, convém que as informações necessárias para avaliar a [...] conformidade com os requisitos de acessibilidade constem das condições gerais ou de documento equivalente, **sem prejuízo da Diretiva 2011/83/UE**.
- (44) A marcação CE, que assinala a conformidade de um produto com os requisitos de acessibilidade definidos na presente diretiva, é o corolário visível de todo um processo que abrange a avaliação da conformidade em sentido lato. A presente diretiva deve respeitar os princípios gerais que regem a marcação CE, estabelecidos no Regulamento (CE) n.º 765/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho²⁰ que estabelece os requisitos de acreditação e fiscalização do mercado relativos à comercialização de produtos.
- (45) Em conformidade com o Regulamento (CE) n.º 765/2008, ao apor a marcação CE ao produto, o fabricante declara que esse produto está conforme com todos os requisitos de acessibilidade aplicáveis, assumindo por ele total responsabilidade.

²⁰ 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).

- (46) Em conformidade com a 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.
- (47) Os Estados-Membros devem verificar a conformidade dos serviços com 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.
- (47-A) (novo) A fim de facilitar a execução uniforme do artigo 18.º da presente diretiva, a Comissão pode, se for caso disso, adotar orientações não vinculativas, em consulta com as partes interessadas, que apoiem a coordenação entre as autoridades responsáveis pela conformidade dos serviços. A Comissão e os Estados-Membros podem criar iniciativas com o objetivo de partilhar os recursos e os conhecimentos especializados das autoridades responsáveis pela conformidade dos serviços. A Comissão deverá coordenar essas iniciativas.**
- (48) Espera-se que os Estados-Membros assegurem que as autoridades de fiscalização do mercado verificam que os operadores económicos cumprem os critérios referidos no **anexo IV**, em conformidade com o disposto no capítulo V. **Os Estados-Membros podem designar um organismo especializado para cumprir as obrigações das autoridades de fiscalização do mercado ao abrigo da presente diretiva. Os Estados-Membros podem decidir que as competências desse organismo especializado deverão ser limitadas ao âmbito de aplicação da presente diretiva ou a determinadas partes da mesma e que, sem prejuízo das obrigações que incumbem aos Estados-Membros ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 765/2008, esse organismo deverá efetuar apenas as tarefas previstas no Regulamento (CE) n.º 765/2008 que sejam necessárias para assegurar uma eficaz fiscalização do mercado nos termos do referido regulamento e da presente diretiva.**
- (49) **suprimido**

- (50) Há que estabelecer 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 não conformes com os requisitos de acessibilidade definidos na presente diretiva. Esse procedimento 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.
- (51) Nos casos em que os Estados-Membros e a Comissão concordem quanto à justificação de uma medida tomada por determinado Estado-Membro, não deve ser necessária qualquer outra participação da Comissão, salvo nos casos em que a não conformidade possa ser imputada a deficiências da norma harmonizada.
- (9) A presente diretiva respeita os direitos fundamentais e os princípios reconhecidos, nomeadamente, pela Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia. 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 do artigo 26.º da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia.
- (52) A fim de assegurar condições uniformes de execução [...] da presente diretiva, devem ser atribuídas competências de execução à Comissão **no que respeita ao estabelecimento de especificações técnicas comuns**. Essas competências devem ser exercidas em conformidade com o disposto no Regulamento (UE) n.º 182/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho²¹.

²¹ 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 28.02.2011, p. 13).

(53) De acordo com a declaração política conjunta dos Estados-Membros e da Comissão, de 28 de setembro de 2011, sobre os documentos explicativos, os Estados Membros assumiram o compromisso de **garantir**, nos casos em que tal se justifique, **que** a notificação das suas medidas de transposição **é acompanhada** 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.

(53-C) (novo) De modo a 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 em que os Estados-Membros têm de aplicar a legislação nacional de transposição da presente diretiva, durante o qual os produtos utilizados para a prestação de um serviço que tenham sido colocados no mercado da União 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 self-service, é conveniente prever que, sempre que sejam utilizados para a prestação de serviços, esses terminais possam continuar a ser utilizados até ao fim da sua vida económica, desde que não sejam substituídos durante esse período, mas que não deverá ser superior a 20 anos.

(54) Uma vez que o objetivo da presente diretiva, a saber, a supressão 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 requerer a harmonização de regras diferentes atualmente vigentes nos sistemas 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 atingir aquele objetivo,

ADOTARAM A PRESENTE DIRETIVA:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo –1.º (novo)

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 de acessibilidade dos produtos e serviços eliminando e prevenindo as barreiras decorrentes de requisitos de acessibilidade divergentes que se coloquem à livre circulação dos produtos e serviços abrangidos pela presente diretiva, em conformidade com o artigo 1.º.

Artigo 1.º

Âmbito de aplicação

1. A presente diretiva aplica-se aos seguintes produtos **colocados no mercado da União após a data a que se refere o artigo 27.º, n.º 2:**
 - a) Material informático de uso geral para uso dos consumidores e **sistemas operativos;**
 - c) Equipamentos terminais para uso dos consumidores com capacidade informática **interativa, previsivelmente destinados a serem utilizados sobretudo para serviços de comunicações eletrónicas;**
 - d) Equipamentos terminais para uso dos consumidores com capacidade informática **interativa, utilizados para aceder** a serviços de comunicação social audiovisual;
 - e) **Leitores de livros eletrónicos; e**

- b) Os seguintes terminais self-service **dedicados à prestação de serviços abrangidos pela presente diretiva em conformidade com o artigo 1.º, n.º 2:**
- i) Caixas automáticos;
 - i-A) terminais de pagamento;**
 - ii) máquinas de emissão de bilhetes;
 - iii) máquinas de registo automático **utilizadas para efetuar o registo de passageiros em serviços de transporte de passageiros;**
 - iv) **terminais self-service interativos que prestam informações, excluindo as máquinas instaladas como parte integrante de veículos, aeronaves, navios ou material circulante.**

2. **A presente diretiva aplica-se aos seguintes serviços prestados aos consumidores após a data a que se refere o artigo 27.º, n.º 2, sem prejuízo do artigo 27.º-A da presente diretiva:**

- a) **Serviços de comunicações eletrónicas, com exceção dos serviços utilizados para a prestação de serviços máquina a máquina;**
- b) **Serviços que fornecem acesso a serviços de comunicação social audiovisual [...];**
- e) **Livros eletrónicos e software dedicado;**
- f) **Comércio eletrónico;**
- d) **Serviços bancários para uso dos consumidores;**

- c) **Os seguintes elementos dos serviços de transporte aéreo, rodoviário, ferroviário, marítimo e fluvial de passageiros:**
- i) sítios Web;**
 - i-A) serviços baseados em dispositivos móveis, incluindo aplicações;**
 - i-AA) bilhetes eletrónicos e serviços de bilhética eletrónica;**
 - ii) prestação de informações sobre o serviço de transporte, incluindo informações de viagem em tempo real; no que diz respeito aos ecrãs de informação, tal deve ser limitado aos ecrãs interativos localizados no território da União; e**
 - iii) terminais self-service interativos localizados no território da União, exceto os que são instalados como parte integrante de veículos, aeronaves, navios e material circulante utilizado na prestação de qualquer parte de tais serviços de transporte de passageiros.**

2-B. (novo) A presente diretiva é aplicável sem prejuízo da Diretiva 2002/21/CE²².

6. (novo) No que diz respeito aos sítios Web, a presente diretiva não se aplica aos seguintes conteúdos:

- i) conteúdos pré-gravados de multimédia dinâmica publicados antes de [entrada em vigor da diretiva];**
- ii) mapas em linha e serviços de cartografia,**
- iii) conteúdos de terceiros que não tenham sido financiados nem desenvolvidos pelo fornecedor de serviços em causa e que não estejam sob controlo do fornecedor.**

3. suprimido

²² Será substituído por uma referência ao Código Europeu das Comunicações Eletrónicas ("eCode") uma vez que este tenha sido adotado.

4. (novo) A presente diretiva não prejudica a legislação nacional e da União sobre direitos de autor e direitos conexos, incluindo a Diretiva 2001/29/CE, [a Diretiva Marraquexe (2016/0278(COD) e o Regulamento Marraquexe (2016/0279 (COD)),]²³ a Diretiva Aluguer e Comodato 2006/115/CE e a Diretiva Software 2009/24/CE.

5. (novo) A presente diretiva é aplicável sem prejuízo da seguinte legislação da União, incluindo as disposições relativas à acessibilidade:

- Regulamento (CE) n.º 1371/2007²⁴;
- Regulamento (UE) n.º 1300/2014²⁵;
- Regulamento (UE) n.º 454/2011²⁶;
- Regulamento (UE) n.º 181/2011²⁷;
- Regulamento (UE) n.º 1177/2010²⁸;
- Regulamento (UE) n.º 1107/2006²⁹; e
- Regulamento (UE) n.º 261/2004³⁰.

²³ A intenção é incluir os “atos de Marraquexe” se forem adotados antes da Lei Europeia da Acessibilidade (LEA) . Se não for esse o caso, pode-se observar que a lista não é exaustiva, como se vê pela palavra “incluindo”.

²⁴ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/pt/TXT/?uri=CELEX:32007R1371>

²⁵ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX:32014R1300>

²⁶ http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2011.123.01.0011.01.ENG

²⁷ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=celex:32011R0181>

²⁸ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/pt/TXT/?uri=CELEX:32010R1177>

²⁹ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX:32006R1107>

³⁰ 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 revoga o Regulamento (CEE) n.º 295/91 (JO L 46 de 17.2.2004, p. 1).

Artigo 2.º
Definições³¹

Para efeitos da presente diretiva, entende-se por:

- 1) **suprimido³²**
- 2) **suprimido**
- 2-A) **"Requisitos de acessibilidade aplicáveis", os requisitos de acessibilidade a que se refere o artigo 3.º na medida em que se apliquem ao operador económico em causa, em conformidade com o artigo 12.º, n.ºs 1 e 2.**
- 3) **suprimido**
- 4) "Pessoas com deficiência", as **pessoas** 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;
- 5) "Produto", qualquer substância, preparação ou bem produzido 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;
- 8) "Disponibilização no mercado", a oferta de um produto para distribuição, consumo ou utilização no mercado da União no âmbito de uma atividade comercial, a título oneroso ou gratuito;
- 9) "Colocação no mercado", a primeira disponibilização de um produto no mercado da União;

³¹ Na seguinte ordem: definições gerais, produtos em geral, serviços em geral, definições gerais relacionadas com produtos e serviços, produtos/serviços específicos, cf. artigo 1.º

³² A expressão "*produtos e serviços acessíveis*", não é utilizada no articulado do texto.

- 20) "Retirada", qualquer medida destinada a impedir a disponibilização no mercado de um produto presente no circuito comercial;
- 10) "Fabricante", a pessoa singular ou coletiva que fabrica, ou manda projetar ou fabricar um produto e o comercializa com o seu nome ou a sua marca;
- 11) "Mandatário", a pessoa singular ou coletiva, estabelecida na União, mandatada por escrito pelo fabricante para praticar determinados atos em seu nome;
- 12) "Importador", a pessoa singular ou coletiva estabelecida na União que coloca um produto proveniente de um país terceiro no mercado da União;
- 13) "Distribuidor", a pessoa singular ou coletiva no circuito comercial, além do fabricante ou do importador, que disponibiliza um produto no mercado;

5-A) (novo) "Serviço", um serviço na aceção do artigo 4.º, n.º 1, da Diretiva 2006/123/CE;³³

5-B) (novo) "Prestador de serviços", qualquer pessoa singular ou coletiva que disponibilize ou preste um serviço orientado para o mercado da União. No contexto dos livros eletrónicos, a noção de prestador de serviços pode incluir os editores e outros operadores económicos envolvidos na sua distribuição;

- 14) "Operador económico", o fabricante, o mandatário, o importador, o distribuidor **ou** o prestador de serviços;

³³ 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).

- 15) "Consumidor", a pessoa singular que compra o produto em causa ou é destinatário do serviço em causa para fins que estão fora do âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional;
- 15-A) (novo) "Pequenas e Médias Empresas" (PME), a categoria de empresas que empregam menos de 250 pessoas e cujo volume de negócios anual não excede 50 milhões de euros e/ou cujo balanço total anual não excede 43 milhões de euros, mas que exclui as microempresas;**
- 16) "Microempresa", uma empresa que emprega menos de 10 pessoas e cujo volume de negócios anual e/ou balanço total anual não excede 2 milhões de euros;
- 17) "Norma harmonizada", **uma** norma harmonizada na aceção do artigo 2.º, n.º 1, alínea c), do Regulamento (UE) n.º 1025/2012;
- 18) "Especificação técnica comum", uma especificação técnica, tal como definida no artigo 2.º, n.º 4, do Regulamento (UE) n.º 1025/2012, que determina os requisitos a respeitar em matéria de acessibilidade aplicáveis a determinado produto ou serviço;
- 19) **suprimido**
- (23-B) (novo)"Material informático de uso geral para uso dos consumidores", a combinação de material que constitui um computador completo, caracterizado pela sua natureza polivalente e pela sua capacidade de desempenhar, com o software adequado, as operações informáticas mais frequentemente solicitadas pelos consumidores e que se destinam a ser executadas pelos mesmos; inclui os computadores pessoais, nomeadamente computadores de mesa, computadores de bolso, telefones inteligentes e tablets;**

23) (novo) "Sistema operativo", software que, nomeadamente, trata da interface com o hardware periférico, gere tarefas, reserva memória e apresenta uma interface por defeito ao utilizador quando nenhuma aplicação está em execução, incluindo uma interface gráfica de utilizador, quer esse software seja parte integrante de material informático de uso geral destinado aos consumidores, quer seja software independente destinado a ser executado em material informático de uso geral destinado aos consumidores; no entanto, não inclui o carregador do sistema operativo, o sistema básico de entrada/saída ou outro firmware necessário para o arranque ou para instalar o sistema operativo;

23-A) (novo) "Equipamentos terminais para uso dos consumidores", um produto destinado a ser ligado ao ponto terminal da rede por um consumidor e que pode ser utilizado para aceder aos serviços ou prestar os serviços abrangidos pela presente diretiva;

24) (novo) "capacidade informática interativa", a funcionalidade que torna possível a interação entre uma pessoa e um dispositivo, permitindo o processamento e a transmissão de dados, voz e/ou vídeo;

7) "Serviços de comunicações eletrónicas", os serviços na aceção do artigo 2.º, alínea c), da Diretiva 2002/21/CE do Parlamento Europeu e do Conselho³⁴;

7-A-1)(novo) "comunicações de emergência", as comunicações realizadas por intermédio de serviços de comunicações interpessoais entre um utilizador final e o PSAP, com o objetivo de solicitar e receber ajuda de emergência dos serviços de emergência³⁵;

7-A-2)(novo) "Ponto de atendimento de segurança pública (PSAP)", um local físico onde são recebidas em primeira mão as comunicações de emergência, sob a responsabilidade de uma autoridade pública ou de uma organização privada reconhecida pelo Estado-Membro³⁶;

³⁴ Será substituída por uma referência ao Código Europeu das Comunicações Eletrónicas depois de esse código ter sido adotado.

³⁵ A Presidência sugere a substituição deste texto por uma referência ao Código Europeu das Comunicações Eletrónicas se esse ato for adotado antes da LEA.

³⁶ A Presidência sugere a substituição deste texto por uma referência ao Código Europeu das Comunicações Eletrónicas se esse ato for adotado antes do AEA.

7-A-3)(novo) "Serviço de emergência", um serviço, reconhecido como tal pelo Estado-Membro, que presta assistência rápida e imediata em situações de risco, em particular risco direto para a vida ou para a integridade física das pessoas, para a saúde ou a segurança individual ou pública, para a propriedade pública ou privada ou, ainda, para o ambiente, de acordo com a legislação nacional³⁷;

(7-A-4) (novo) "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 de modo a que a comunicação é percebida pelo utilizador como sendo contínua, caráter a caráter;

6) "Serviços de comunicação social audiovisual", os serviços **definidos no** artigo 1.º, n.º 1, alínea a), da Diretiva 2010/13/UE do Parlamento Europeu e do Conselho³⁸;

6-A) (novo) ["Serviços que fornecem acesso aos serviços de comunicação social audiovisual", os serviços transmitidos pelas redes de comunicação eletrónicas e que são utilizados para identificar os serviços de comunicação social audiovisual, para receber informações sobre esses serviços e para os selecionar e visualizar, bem como quaisquer medidas conexas para os tornar acessíveis, tal como referido no artigo 7.º da Diretiva 2010/13. Esses serviços que fornecem acesso aos serviços de comunicação social audiovisual podem incluir sítios Web, aplicações em linha, aplicações baseadas em decodificadores, aplicações descarregáveis, serviços baseados em dispositivos móveis, incluindo aplicações móveis, bem como os serviços de televisão conectada. Devem também incluir os guias eletrónicos de programas (GEP). Estes serviços são parte integrante dos serviços de comunicação social audiovisual que não são regulamentados para a acessibilidade na Diretiva 201X/XXX que revê a Diretiva 2010/13/CE. Não devem incluir os serviços de comunicação social audiovisual regulamentados em matéria de acessibilidade ao abrigo da Diretiva 2010/13];³⁹

³⁷ A Presidência sugere a substituição deste texto por uma referência ao Código Europeu das Comunicações Eletrónicas se esse ato for adotado antes do AEA.

³⁸ 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 15.04.2010, p. 1).

³⁹ Referências a verificar oportunamente.

- 6-B) (novo)** "equipamentos terminais com capacidade informática interativa para uso dos consumidores, utilizados para aceder a serviços de comunicação social audiovisual", qualquer equipamento cuja principal finalidade seja fornecer o acesso a serviços na aceção do artigo 1.º, n.º 1, alínea a), da Diretiva 2010/13/UE, emissões televisivas, tal como definidas no artigo 1.º, alínea e) da referida diretiva, serviços de comunicação social audiovisual a pedido, tal como definidos no artigo 1.º, alínea g), da referida diretiva e comunicação comercial audiovisual, tal como definida no artigo 1.º, alínea h), da referida diretiva;
- 25) (novo)** "Livro eletrónico e software dedicado", um serviço que consiste na disponibilização de ficheiros digitais que contêm uma versão eletrónica de um livro, permitindo o acesso, consulta, leitura e utilização do mesmo, e o software, incluindo as aplicações móveis, dedicado para o acesso, consulta, leitura e utilização desses ficheiros digitais. Não está incluído o software abrangido pela definição 25-A) (novo);
- 25-A) (novo)** "Leitor de livros eletrónicos", o equipamento dedicado, incluindo tanto o hardware como o software, utilizado para o acesso, consulta, leitura e utilização dos ficheiros de livros eletrónicos;
- 21)** "Serviços de comércio eletrónico", um serviço prestado à distância, através de sítios Web e de aplicações móveis, por meios eletrónicos e mediante pedido individual de um consumidor com vista à celebração de um contrato de consumo;
- 20-A) (novo)** "Serviços bancários para uso dos consumidores", a prestação aos consumidores dos seguintes serviços bancários e financeiros, inclusive quando prestados através de sítios Web e de aplicações móveis: contratos de crédito abrangidos pela Diretiva Crédito ao Consumo (Diretiva 2008/48/CE) ou a Diretiva Crédito Hipotecário (2014/17/UE); serviços definidos nos pontos 1 a 5 da secção A e nos pontos 1, 2, 4 e 5 da secção B do anexo I da Diretiva Mercados de Instrumentos Financeiros (DMIF II – 2014/65/CE); serviços de pagamento, tal como definidos no artigo 4.º, n.º 3, da Diretiva Serviços de Pagamento (2015/2366/UE); e serviços associados às contas de pagamento, tal como definidas na Diretiva Contas de Pagamento (2014/92/UE) e à moeda eletrónica, tal como definida na Diretiva 2009/110/CE;

- 20-B) (novo) "Terminal de pagamento", um dispositivo cuja principal finalidade seja permitir efetuar pagamentos utilizando instrumentos de pagamento, tal como definidos no artigo 4.º, n.º 14, da Diretiva Serviços de Pagamento (2015/2366/UE), num ponto de venda físico, mas não num ambiente virtual;**
- 7-A) (novo) "Serviços de transporte aéreo de passageiros", serviços aéreos comerciais de passageiros, tal como definidos no artigo 2.º, alínea l), do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, com partida, trânsito ou chegada num aeroporto, sempre que o aeroporto esteja situado no território de um Estado-Membro. Estão incluídos os voos com partida de um aeroporto situado num país terceiro para um aeroporto situado no território de um Estado-Membro quando os serviços são prestados por transportadoras não pertencentes à UE.**
- 7-B) (novo) "Serviços de transporte rodoviário de passageiros", serviços abrangidos pelo artigo 2.º, n.º 1, do Regulamento (CE) n.º 181/2011;**
- 7-C) (novo) "Serviços de transporte ferroviário de passageiros", todos os serviços definidos no artigo 2.º, n.º 1, do Regulamento (CE) n.º 1371/2007, com exceção dos serviços definidos no artigo 2.º, n.º 2, do mesmo. Não estão incluídos os "serviços urbanos e suburbanos", tal como definidos no artigo 3.º, n.º 6, da Diretiva 2012/34 ou os "serviços regionais", tal como definidos no artigo 3.º, n.º 7, da mesma diretiva;**
- 7-D) (novo) "Serviços de transporte marítimo e fluvial de passageiros", serviços de transporte de passageiros abrangidos pelo artigo 2.º, n.º 1, do Regulamento (CE) n.º 1177/2010. Não estão incluídos os serviços abrangidos pelo artigo 2.º, n.º 2, do mesmo regulamento;**
- 27) (novo) "Bilhetes eletrónicos", qualquer sistema em que o direito a viajar, na forma de um único ou de múltiplos bilhetes de viagem, assinaturas ou vales de viagem, é armazenado eletronicamente num passe de transporte físico ou em outro dispositivo, em vez de ser impresso num bilhete em papel;**

28) (novo) "Serviços de bilhética eletrónica", qualquer sistema em que os bilhetes de transporte dos passageiros são comprados em linha através de um dispositivo com capacidade informática interativa e entregues ao comprador em suporte eletrónico, de forma a que possam ser impressos em papel ou apresentados num dispositivo móvel com capacidade informática interativa na altura da viagem.

CAPÍTULO II

REQUISITOS DE ACESSIBILIDADE E LIVRE CIRCULAÇÃO

Artigo 3.º

Requisitos de acessibilidade

1. Os Estados-Membros devem assegurar que os operadores económicos só coloquem no mercado produtos referidos no artigo 1.º, n.º 1, e só prestem [...] serviços referidos no artigo 1.º, [...] n.º 2, que respeitem os requisitos de acessibilidade previstos no anexo I, em conformidade com os n.ºs 2, 3 e 4 do presente artigo, sem prejuízo do artigo 12.º da presente diretiva.

2. **Todos os produtos enumerados no artigo 1.º, n.º 1, devem cumprir os requisitos aplicáveis previstos na secção I do anexo I.**

Todos os produtos referidos no artigo 1.º, n.º 1, com exceção dos terminais self-service referidos na alínea b), devem cumprir os requisitos previstos na secção II do anexo I.

3. **Sem prejuízo do disposto no segundo parágrafo do presente número, todos os serviços enumerados no artigo 1.º, n.º 2, devem respeitar os requisitos previstos nas secções III e IV do anexo I.**

Os elementos dos serviços de transporte aéreo, rodoviário, ferroviário, marítimo e fluvial de passageiros referidas no artigo 1.º, n.º 2, alínea c), devem cumprir apenas os requisitos previstos na secção III do anexo I.

4. As microempresas que oferecem serviços ao abrigo do artigo 1.º, n.º 2, ficam isentas do cumprimento dos requisitos referidos no n.º 3 do presente artigo e de qualquer obrigação relativa ao cumprimento desses requisitos.

5-10. suprimido

11. (novo) Os Estados-Membros podem informar os operadores económicos dos exemplos indicativos de como cumprir os requisitos de acessibilidade constantes do anexo I ou dos resultados esperados decorrentes do seu cumprimento que figuram no anexo I-A.

Artigo 3.º-A (novo)

Legislação da UE em vigor no domínio do transporte de passageiros

1. A conformidade como direito da União em vigor no domínio dos transportes no que diz respeito ao fornecimento de informações acessíveis e ao fornecimento de informações sobre a acessibilidade é considerada equivalente ao cumprimento dos requisitos correspondentes da presente diretiva. A referida legislação da União em vigor inclui o Regulamento (UE) n.º 1371/2007, o Regulamento (UE) n.º 1300/2014, o Regulamento (UE) n.º 181/2011, o Regulamento (UE) n.º 1177/2010, o Regulamento (CE) n.º 261/2004 e o Regulamento (CE) n.º 1107/2006. Sempre que, no seu âmbito de aplicação, a presente diretiva preveja requisitos adicionais, estes aplicam-se na íntegra.

2. **Sempre que uma empresa de transporte ferroviário cumpra os requisitos de acessibilidade relacionados com o seu sítio Web oficial, tal como previsto no Regulamento (UE) n.º 454/2011, considera-se que cumpre as disposições correspondentes da presente diretiva. Os outros sítios Web dos fornecedores de serviços ferroviários utilizados pelos consumidores devem cumprir o disposto na presente diretiva.**
3. **Os requisitos da presente diretiva aplicam-se igualmente sempre que a legislação da União faça referência explícita à presente diretiva.**

Artigo 4.º

Livre circulação

Os Estados-Membros não podem levantar obstáculos à disponibilização de produtos no mercado do seu território ou ao fornecimento de serviços no seu território que cumpram o disposto na presente diretiva por motivos relacionados com os requisitos de acessibilidade. [...]

CAPÍTULO III⁴⁰

OBRIGAÇÕES DOS OPERADORES ECONÓMICOS NO SETOR DOS PRODUTOS

Artigo 5.º

Obrigações dos fabricantes

1. Os fabricantes devem garantir que os produtos que colocam no mercado foram concebidos e fabricados em conformidade com os requisitos de acessibilidade aplicáveis **estabelecidos em conformidade com a presente diretiva.**
2. Os fabricantes devem elaborar a documentação técnica em conformidade com o anexo II e aplicar ou fazer aplicar o procedimento de avaliação da conformidade referido nesse anexo.

⁴⁰ O capítulo foi dividido em três, por forma a indicar claramente quais os artigos que se referem a produtos (5-10), a serviços (11) e tanto a produtos como a serviços (12).

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

2-A. (novo) Os fabricantes devem conservar a documentação técnica e a declaração CE de conformidade durante cinco anos a contar da data de colocação do produto no mercado.

3. Os fabricantes devem assegurar a existência de procedimentos para manter a conformidade das produções em série. Devem ser tidas em devida conta as alterações efetuadas no desenho ou nas características do produto e as alterações às normas harmonizadas ou às especificações técnicas que constituíram a referência para a declaração da conformidade de um produto.
4. [...]
5. Os fabricantes devem assegurar que os seus produtos indicam o tipo, o número do lote ou da série, ou quaisquer 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 devem indicar o seu nome, o nome comercial registado ou a marca registada e o endereço de contacto no produto, ou, se tal não for possível, na embalagem ou num documento que acompanhe o produto. O endereço deve indicar um único ponto de contacto onde o fabricante pode ser contactado. **Os dados de contacto devem ser indicados numa língua facilmente compreendida pelos utilizadores finais e pelas autoridades de fiscalização do mercado.**
7. Os fabricantes devem assegurar que o produto é acompanhado de instruções e de informações de segurança numa língua que possa ser facilmente compreendida pelos consumidores e **outros** utilizadores finais, de acordo com o que o Estado-Membro em questão decidir. **Essas instruções e informações, bem como a rotulagem, devem ser 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 devem tomar 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 fabricantes devem informar imediatamente deste facto as autoridades nacionais competentes dos Estados-Membros em que disponibilizaram o produto, fornecendo-lhes as informações relevantes, sobretudo no que se refere à não conformidade e às medidas corretivas aplicadas.

9. Mediante pedido fundamentado da autoridade nacional competente, os fabricantes devem facultar-lhe toda a informação e documentação necessárias para demonstrar a conformidade do produto, numa língua que possa ser facilmente compreendida por essa autoridade. Devem ainda cooperar com a referida autoridade, a pedido desta, em qualquer ação **necessária** para eliminar **a não conformidade com os requisitos de acessibilidade aplicáveis** a produtos que tenham colocado no mercado, [...] **em especial tornando os produtos** conformes com os requisitos de **acessibilidade aplicáveis** [...].

Artigo 6.º

Mandatários

1. Os fabricantes podem designar por escrito um mandatário. Não fazem parte do mandato dos mandatários as obrigações previstos no artigo 5.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-A) (novo) Manter à disposição das autoridades nacionais de fiscalização a declaração de conformidade CE e a documentação técnica durante cinco anos;

- a) Mediante pedido fundamentado de uma autoridade nacional competente, facultar-lhe toda as informações e a documentação necessárias para demonstrar a conformidade do produto;
- b) Cooperar com as autoridades nacionais competentes, a pedido destas, no que se refere a qualquer ação **necessária** para **eliminar a não conformidade com os requisitos de [...] acessibilidade aplicáveis [...]** a produtos abrangidos pelo seu mandato.

Artigo 7.º

Obrigações dos importadores

1. Os importadores só devem colocar no mercado produtos conformes.
2. Antes de colocarem um produto no mercado, os importadores devem assegurar que o fabricante aplicou o procedimento de avaliação da conformidade previsto no anexo II. Devem assegurar que o fabricante elaborou a documentação técnica exigida nesse anexo, que o produto ostenta a marcação CE e vem acompanhado dos documentos necessários, e que o fabricante respeitou os requisitos previstos no artigo 5.º, n.ºs 5 e 6.
3. Caso um importador considere ou tenha motivos para crer que um produto não respeita os requisitos de acessibilidade **aplicáveis [...]**, não deve colocar o produto no mercado até que este seja posto em conformidade. Além disso, sempre que o produto **não cumprir os requisitos de acessibilidade aplicáveis**, o importador deve informar do facto o fabricante e as autoridades de fiscalização do mercado.

4. Os importadores devem indicar o seu nome, o nome comercial registado ou a marca registada e o endereço de contacto no produto, ou, se tal não for possível, na embalagem ou num documento que acompanhe o produto. **Os dados de contacto devem ser indicados numa língua facilmente compreendida pelos utilizadores finais e pelas autoridades de fiscalização do mercado.**
5. Os importadores devem assegurar que o produto é acompanhado de instruções e de informações de segurança numa língua que possa ser facilmente compreendida pelos consumidores e outros utilizadores finais, de acordo com o determinado pelo Estado-Membro em causa.
6. Os importadores devem assegurar que, enquanto um produto estiver sob a sua responsabilidade, as condições de armazenamento ou de transporte não prejudiquem a conformidade do produto com os requisitos de acessibilidade **aplicáveis estabelecidos em conformidade com a presente diretiva.**

7. [...]

7-A. (novo) Os importadores devem conservar, durante um período de cinco anos, uma cópia da declaração UE de conformidade à disposição das autoridades de fiscalização do mercado e assegurar 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 [...]** devem tomar imediatamente as medidas corretivas necessárias para pôr o produto em conformidade **ou [...]** para o retirar [...]. Além disso, se o produto [...] **não cumprir os requisitos de acessibilidade aplicáveis**, os importadores devem informar imediatamente deste facto as autoridades nacionais competentes dos Estados-Membros em que disponibilizaram o produto, fornecendo-lhes as informações relevantes, sobretudo no que se refere à **não conformidade** e às medidas corretivas aplicadas.

9. Mediante pedido fundamentado da autoridade nacional competente, os importadores devem facultar-lhe todas as informações e documentação necessárias para demonstrar a conformidade do produto, numa língua que possa ser facilmente compreendida por essa autoridade. Devem ainda cooperar com a referida autoridade, a pedido desta, em qualquer ação necessária para eliminar a não conformidade com os requisitos de acessibilidade aplicáveis dos produtos que tenham colocado no mercado.

Artigo 8.º

Obrigações dos distribuidores

1. Ao disponibilizarem um produto no mercado, os distribuidores devem agir com a devida diligência em relação aos requisitos da presente diretiva.
2. Antes de disponibilizarem um produto no mercado, os distribuidores devem verificar se o produto ostenta a marcação CE, se vem acompanhado dos necessários documentos e de instruções e informações de segurança numa língua que possa ser facilmente compreendida pelos consumidores e outros utilizadores finais no Estado-Membro no qual o produto é disponibilizado no mercado, e ainda se o fabricante e o importador observaram os requisitos indicados no artigo 5.º, n.ºs 5 e 6, e no artigo 7.º, n.º 4.
3. Caso um distribuidor considere ou tenha motivos para crer que um produto não está em conformidade com [...] **a presente diretiva**, não deve disponibilizar o produto no mercado até que este seja posto em conformidade. Além disso, os distribuidores devem informar o fabricante e as autoridades de fiscalização do mercado sempre que o produto [...] **não cumprir os requisitos de acessibilidade aplicáveis**.
4. Os distribuidores devem assegurar que, enquanto um produto estiver sob a sua responsabilidade, as condições de armazenamento ou de transporte não prejudiquem a conformidade do produto com os 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 devem tomar 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 distribuidores devem informar imediatamente deste facto as autoridades nacionais competentes dos Estados-Membros em que disponibilizaram o produto, fornecendo-lhes as informações relevantes, sobretudo no que se refere à não conformidade e às medidas corretivas aplicadas.
6. Mediante pedido fundamentado da autoridade nacional competente, os distribuidores devem facultar toda a informação e a documentação necessárias para demonstrar a conformidade do produto. Devem cooperar com a referida autoridade, a pedido desta, em qualquer ação necessária para eliminar a não conformidade com os requisitos de acessibilidade aplicáveis de produtos que tenham disponibilizado no mercado.

Artigo 9.º

Casos 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 5.º caso coloquem no mercado um produto em seu nome ou ao abrigo de uma marca sua, ou alterem um produto já colocado no mercado de tal modo que a conformidade com os requisitos da presente diretiva possa ser afetada.

Artigo 10.º

*Identificação dos operadores económicos **no setor dos produtos***

1. A pedido das autoridades de fiscalização do mercado, os operadores económicos **referidos nos artigos 5.º a 8.º** devem identificar:

- a) O operador económico que lhes forneceu determinado produto;
 - b) O operador económico a quem forneceram determinado produto.
2. Os operadores económicos **referidos nos artigos 5.º a 8.º** devem estar em condições de apresentar as informações referidas no n.º 1 durante um período de **cinco** anos depois de lhes ter sido fornecido o produto e durante um período de **cinco** anos depois de terem fornecido o produto.

CAPÍTULO III-A

OBRIGAÇÕES DOS OPERADORES ECONÓMICOS QUE PRESTAM SERVIÇOS

Artigo 11.º

Obrigações dos prestadores de serviços

1. Os prestadores de serviços devem projetar e prestar os serviços em conformidade com o disposto no artigo 3.º.
2. Os prestadores de serviços devem elaborar as informações necessárias em conformidade com o anexo III, explicando de que forma os serviços que prestam cumprem os requisitos de acessibilidade **aplicáveis [...]**. As informações devem ser disponibilizadas ao público por escrito e oralmente, de maneira acessível [...] a pessoas com deficiência. Os prestadores de serviços devem conservar as informações pelo tempo que o serviço estiver disponível.

3. **Sem prejuízo do artigo 27.º-A (novo)**, os prestadores de serviços devem dispor de procedimentos [...] **para** que a prestação de serviços [...] se mantenha conforme com os requisitos de acessibilidade **aplicáveis** [...]. As alterações às características da prestação do serviço [...], as alterações aos requisitos de acessibilidade aplicáveis [...] e as alterações às normas harmonizadas ou às especificações técnicas que constituem a referência para declarar que o serviço satisfaz os requisitos de acessibilidade devem ser tidas em devida conta pelos prestadores de serviços. Em caso de não conformidade do serviço, os prestadores devem tomar as medidas corretivas necessárias para tornar o serviço conforme com os requisitos de acessibilidade **aplicáveis** [...].
4. Mediante pedido fundamentado de uma autoridade competente, os prestadores de serviços devem facultar toda as informações necessárias para demonstrar a conformidade do serviço com os requisitos de acessibilidade **aplicáveis** [...]. Devem cooperar com a referida autoridade, a pedido desta, em qualquer ação tomada para garantir a conformidade do serviço com esses requisitos. **Além disso, se o serviço não cumprir os requisitos de acessibilidade aplicáveis, os prestadores de serviços devem informar imediatamente desse facto as autoridades nacionais competentes dos Estados-Membros em que prestam o serviço, fornecendo informações, em especial, no que se refere à não conformidade e às medidas corretivas tomadas.**

CAPÍTULO III-B
ALTERAÇÃO FUNDAMENTAL DE PRODUTOS OU SERVIÇOS E ENCARGOS
DESPROPORCIONADOS PARA OS OPERADORES ECONÓMICOS

Artigo 12.⁴¹

Alteração fundamental e encargos desproporcionados

1. Os requisitos de acessibilidade enunciados no artigo 3.º são aplicáveis na medida em que não introduzam uma mudança significativa a [...] um produto ou serviço que tenha como resultado a alteração da natureza fundamental do produto ou serviço.
2. Os requisitos de acessibilidade enunciados no artigo 3.º são aplicáveis na medida em que não imponham encargos desproporcionados aos operadores económicos em causa.
5. Cabe aos operadores económicos avaliar e **documentar** se a conformidade com os requisitos de acessibilidade de produtos ou serviços implicaria uma alteração fundamental ou encargos desproporcionados. **Os Estados-Membros devem exigir que os operadores económicos efetuem essa avaliação antes de invocarem a exceção prevista nos n.ºs 1 e 2 relativamente a um produto ou serviço específico.**
4. **Os operadores económicos cujos encargos relacionados com a acessibilidade são compensados por um financiamento especificamente atribuído para garantir a acessibilidade** proveniente de outras fontes que não os recursos próprios do operador económico, sejam estas públicas ou privadas, **não pode alegar que a aplicação dos requisitos de acessibilidade referidos no artigo 3.º imporia encargos desproporcionados para os operadores económicos em causa.**

⁴¹ A numeração dos números foi mantida, embora a sua ordem tenha sido alterada.

3. A fim de avaliar se a conformidade com um ou mais requisitos de acessibilidade respeitantes **a um produto ou serviço** [...] impõe encargos desproporcionados, os operadores económicos devem ter em conta **os parâmetros de referência indicados no anexo IV. Ao realizar e documentar a avaliação sobre se os requisitos de acessibilidade impõem encargos desproporcionados, o operador económico deve efetuar uma avaliação global utilizando os parâmetros de referência pertinentes indicados no anexo IV.**

3-C. (novo) Os prestadores de serviços que invoquem o n.º 2 do presente artigo devem, relativamente a cada categoria ou tipo de serviço, renovar a sua avaliação do encargo desproporcionado pelo menos de cinco em cinco anos ou sempre que o serviço oferecido seja alterado, ou ainda se uma autoridade nacional de fiscalização assim o solicitar.

6. Sempre que os operadores económicos invoquem as exceções previstas nos n.ºs 1 e 2 para um determinado produto ou serviço, devem [...], **na sequência de um pedido de uma autoridade nacional competente, fornecer a avaliação referida no n.º 5. Para o efeito, devem manter toda a documentação pertinente durante um período de cinco anos após a última vez que disponibilizaram um produto no mercado da União ou durante um período de cinco anos depois de um serviço ter sido prestado.**

Em derrogação do primeiro parágrafo, sempre que utilizarem a exceção prevista nos n.ºs 1 e 2 para um determinado produto, as microempresas não precisam de estabelecer provas escritas da avaliação referida no n.º 3, salvo se uma autoridade nacional competente assim o solicitar. Na sequência desse pedido, e dentro do prazo referido no primeiro parágrafo, apresentam à autoridade competente os factos com base nos quais foi decidido que o cumprimento dos requisitos de acessibilidade relativos a certos produtos implicaria uma alteração fundamental ou constituiria um encargo desproporcionado.

7. (novo) Se, na sequência da avaliação a que se refere o n.º 3, se concluir que constituiria um encargo desproporcionado para o prestador de serviços que utiliza terminais self-service garantir que todos os terminais cumprem os requisitos referidos no artigo 3.º, deverá ser também avaliado se a acessibilidade do serviço pode ser assegurada de uma forma que não seja desproporcionada através da disponibilização de um número mais limitado de terminais self-service acessíveis.

CAPÍTULO IV

NORMAS HARMONIZADAS E ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS COMUNS DE PRODUTOS E SERVIÇOS

Artigo 13.º

Presunção da conformidade

1. Presume-se que os produtos e serviços que estão em conformidade com as normas harmonizadas ou partes destas, cujas referências tenham sido publicadas no *Jornal Oficial da União Europeia*, cumprem os requisitos de acessibilidade abrangidos pelas referidas normas ou partes destas, referidos no artigo 3.º.

Artigo 14.º

Especificações técnicas comuns

1. Quando não tenha sido publicada no *Jornal Oficial da União Europeia* uma referência às normas harmonizadas, em conformidade com o Regulamento (UE) n.º 1025/2012, e sejam necessárias, para a harmonização do mercado, informações complementares sobre os requisitos de acessibilidade de determinados produtos e serviços, a Comissão pode adotar atos de execução que estabeleçam especificações técnicas comuns ("ETC") para os requisitos de acessibilidade previstos no anexo I da presente diretiva. Os referidos atos de execução devem ser adotados pelo procedimento de exame enunciado no artigo 24.º, n.º 2, da presente diretiva.

2. Os produtos e serviços que respeitem as ETC referidas no n.º 1, ou partes dessas especificações, devem ser considerados conformes com os requisitos de acessibilidade enunciados no artigo 3.º que são previstos nessas ETC ou partes destas.

CAPÍTULO IV-A

CONFORMIDADE DE PRODUTOS E MARCAÇÃO CE

Artigo 15.º

Declaração UE de conformidade dos produtos

1. A declaração UE de conformidade deve indicar que foi demonstrado o cumprimento dos requisitos de acessibilidade relevantes enunciados no artigo 3.º. Nos casos em que se utilizem as exceções previstas no artigo 12.º, a declaração UE de conformidade deve indicar que os requisitos de acessibilidade estão sujeitos à exceção em causa.
2. A declaração UE de conformidade deve respeitar o modelo que figura no anexo III da Decisão n.º 768/2008/CE. Deve conter os elementos especificados no anexo II da presente diretiva e ser permanentemente atualizada. [...] A referida declaração deve ser traduzida para a língua ou línguas exigidas pelo Estado-Membro em cujo mercado o produto é colocado ou disponibilizado.
3. Caso um produto esteja abrangido por mais do que um ato da União que exija uma declaração UE de conformidade, deve ser elaborada uma declaração UE de conformidade única referente a todos esses atos da União. Essa declaração deve conter a identificação dos diplomas em causa, incluindo as respetivas referências de publicação.
4. Ao elaborar a declaração UE de conformidade, o fabricante assume a responsabilidade pela conformidade do produto **com os requisitos previstos na presente diretiva.**

Artigo 16.º

Princípios gerais da marcação CE nos produtos

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

Artigo 16.º-A (novo)

Regras e condições para a aposição da marcação CE

- 1. A marcação CE deve ser 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 marca deve ser aposta na embalagem e nos documentos de acompanhamento.**
- 2. A marcação CE deve ser aposta antes de o produto ser colocado no mercado.**
- 3. Os Estados-Membros devem basear-se nos mecanismos existentes para assegurar a correta aplicação do regime de marcação CE e devem tomar as medidas adequadas em caso de utilização indevida dessa marcação.**

CAPÍTULO V⁴²

FISCALIZAÇÃO DO MERCADO DE PRODUTOS E PROCEDIMENTO DE SALVAGUARDA DA UNIÃO

Artigo 17.º

Fiscalização do mercado de produtos

1. O artigo 15.º, n.º 3, 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, as autoridades de fiscalização do mercado **competentes** devem, **quando o operador económico tiver invocado a exceção prevista no artigo 12.º da presente diretiva, verificar, se necessário e adequado, que o operador efetuou a avaliação referida no artigo 12.º**, analisar essa avaliação e os respetivos resultados, **incluindo a utilização correta dos parâmetros de referência definidos no anexo IV, e proceder a um controlo de conformidade com os requisitos de acessibilidade.**
3. Os Estados-Membros devem assegurar que as informações na posse das autoridades de fiscalização do mercado sobre a conformidade dos operadores económicos com os requisitos de acessibilidade aplicáveis [...] e a apreciação das exceções previstas no artigo 12.º sejam 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.

⁴² O capítulo foi dividido em dois para separar a fiscalização dos produtos e a fiscalização dos serviços.

Artigo 19.º

Procedimento aplicável a nível nacional aos produtos não conformes com os requisitos de acessibilidade aplicáveis

1. Sempre que as autoridades de fiscalização do mercado de um Estado-Membro tenham [...] motivos suficientes para crer que um produto abrangido pela presente diretiva **não cumpre os requisitos de acessibilidade aplicáveis** [...], devem proceder a uma avaliação do produto em causa abrangendo todos os requisitos de **acessibilidade aplicáveis** previstos na presente diretiva. Os operadores económicos interessados devem cooperar plenamente com as autoridades de fiscalização do mercado **para esse efeito**.

Sempre que, no decurso dessa avaliação, as autoridades de fiscalização do mercado verificarem que o produto não cumpre os requisitos da presente diretiva, devem exigir imediatamente ao operador económico em causa que tome todas as medidas corretivas adequadas que tiverem determinado para assegurar a conformidade do produto com os requisitos mencionados [...] num prazo razoável [...] proporcionado à natureza do **incumprimento**.

As autoridades de fiscalização do mercado devem exigir ao operador económico em causa que retire o produto do mercado num prazo adicional razoável, exclusivamente se o operador económico em causa 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**.

2. Caso as autoridades de fiscalização do mercado considerem que a não conformidade não se limita ao território nacional, devem comunicar 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 deve assegurar a aplicação de todas as medidas corretivas adequadas relativamente aos produtos em causa por si disponibilizados no mercado da União.
4. Sempre que o operador económico em causa não tomar as medidas corretivas adequadas no prazo referido no **terceiro** parágrafo do n.º 1, as autoridades de fiscalização do mercado devem tomar todas as medidas provisórias adequadas para proibir ou restringir a disponibilização do produto no respetivo mercado **ou** para o retirar [...] do mercado. As autoridades de fiscalização do mercado devem informar imediatamente a Comissão e os demais Estados-Membros das medidas tomadas.
5. A informação referida no n.º 4 deve conter todos os elementos disponíveis, em especial os dados necessários à identificação do produto não conforme, da origem deste, da natureza da alegada não conformidade e dos [...] **requisitos de acessibilidade que o produto não cumpre**, da natureza e da duração das medidas nacionais tomadas e das observações do operador económico em causa. As autoridades de fiscalização do mercado devem indicar se a não conformidade se deve a alguma das seguintes razões:
 - a) O produto não cumpre os requisitos **de acessibilidade aplicáveis** [...], ou
 - b) Lacunas nas normas harmonizadas referidas no artigo 13.º **ou lacunas nas especificações técnicas comuns a que se refere o artigo 14.º** que conferem a presunção de conformidade.

6. Os Estados-Membros, com exceção do Estado-Membro que desencadeou o procedimento, devem informar imediatamente a Comissão e os outros Estados-Membros de quaisquer 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, nem os Estados-Membros nem a Comissão tiverem levantado objeções à medida provisória tomada por um Estado-Membro, considera-se que a mesma é justificada.
8. Os Estados-Membros asseguram a aplicação imediata de medidas restritivas adequadas em relação ao produto em causa, como por exemplo a sua retirada do respetivo mercado.

Artigo 20.º

Procedimento de salvaguarda da União

1. Se, no termo do procedimento previsto no artigo 19.º, n.ºs 3 e 4, forem levantadas objeções a uma medida adotada por um Estado-Membro, ou se a Comissão entender que a medida é contrária à legislação da União, a Comissão inicia imediatamente 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 em questão 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. Se a medida nacional for considerada justificada, os Estados-Membros devem tomar as medidas necessárias para assegurar que o produto não conforme seja retirado dos respetivos mercados e informam desse facto a Comissão. Se a medida nacional for considerada injustificada, o Estado-Membro em causa deve revogá-la.
3. Caso a medida nacional seja considerada justificada e a não conformidade do produto seja atribuída a lacunas das normas harmonizadas referidas no artigo 19.º, n.º 5, alínea b), a Comissão aplica o procedimento previsto no artigo 11.º do Regulamento (UE) n.º 1025/2012.
4. **(novo) Se a medida nacional for considerada justificada e a não conformidade do produto for atribuída a uma lacuna das especificações comuns referidas no artigo 19.º, n.º 5, alínea b), a Comissão adota, sem demora, um ato de execução que altere ou revogue a especificação comum em causa. O ato de execução é adotado pelo procedimento de exame a que se refere o artigo 24.º, n.º 2.**

Artigo 20.º-A (novo)

Não conformidade formal

1. **Sem prejuízo do artigo 19.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 verificada:**
 - a) **A marcação CE foi aposta em violação do artigo 30.º do Regulamento (CE) n.º 765/2008 ou do artigo 16.º-A (novo) 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 5.º, n.º 6, ou no artigo 7.º, n.º 4, estão ausentes ou são falsas ou incompletas;
- g) Não foram respeitados outros requisitos administrativos previstos no artigo 5.º ou no artigo 7.º.

2. Caso a não conformidade referida no n.º 1 persista, o Estado-Membro em causa deve tomar 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 V-A CONFORMIDADE DOS SERVIÇOS

Artigo 18.º

Conformidade dos serviços

1. Os Estados-Membros devem definir, implementar e atualizar periodicamente procedimentos adequados com vista a:
 - a) Verificar a conformidade dos serviços enumerados no artigo 1.º, n.º 2, com os requisitos previstos na presente diretiva, **incluindo a avaliação** das exceções previstas no artigo 12.º, **para o que se aplica *mutatis mutandis* o artigo 17.º, n.º 2;**
 - b) Garantir o tratamento das reclamações ou dos relatórios sobre questões relacionadas com a não conformidade dos serviços enumerados no artigo 1.º, n.º 2 com os requisitos de acessibilidade enunciados no artigo 3.º;
 - c) Verificar se o operador económico tomou as medidas corretivas necessárias.

2. Os Estados-Membros devem designar as autoridades de **conformidade dos serviços** responsáveis pela execução dos procedimentos referidos no número 1.

Os Estados-Membros devem assegurar que o público esteja informado da existência, das competências e da identidade das autoridades referidas no primeiro parágrafo. Se tal lhes for solicitado, essas autoridades devem disponibilizar essas informações em formatos acessíveis.

CAPÍTULO VI

REQUISITOS DE ACESSIBILIDADE NOUTROS ATOS LEGISLATIVOS DA UNIÃO

Artigo 21.º

Aplicabilidade dos requisitos de acessibilidade a outros atos da União
suprimido

Artigo 22.º

Encargos desproporcionados
suprimido

Artigo 23.º

Especificações técnicas comuns para outros atos da União
suprimido

CAPÍTULO VII
[...] ⁴³ DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 24.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. Sempre que se faça referência ao presente número, aplica-se o artigo 5.º do Regulamento (UE) n.º 182/2011.

Artigo 25.º

Medidas de execução

1. Os Estados-Membros garantem meios adequados e eficazes para garantir o cumprimento do disposto na 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 no âmbito 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 das disposições da presente diretiva, **agir, [...] no âmbito do direito nacional, perante os tribunais ou os organismos administrativos competentes, em nome da parte demandante ou a seu favor e com a aprovação desta, em processos judiciais e/ou administrativos previstos para impor o cumprimento das obrigações estabelecidas** pela presente diretiva [...].

⁴³ Alteração jurídico-linguística.

Artigo 26.º

Sanções

1. Os Estados-Membros devem estabelecer o regime de sanções aplicáveis à violação das disposições nacionais aprovadas para efeitos da presente diretiva e tomam as medidas necessárias para garantir a sua aplicação.
2. As sanções previstas devem ser efetivas, proporcionadas e dissuasivas. **Devem ser também adequadas à natureza da violação e às circunstâncias.**
3. Os Estados-Membros devem notificar imediatamente a Comissão dessas disposições e medidas e notificar sem demora qualquer subsequente alteração das mesmas.
4. As sanções devem ter em conta a extensão do caso de não conformidade, incluindo o número de unidades de produtos ou serviços não conformes em causa, bem como o número de pessoas afetadas.

Artigo 27.º

Transposição⁴⁴

1. Os Estados-Membros adotam e publicam, até [... *inserir data – três anos após a entrada em vigor da presente diretiva*], [...] as disposições legislativas, regulamentares e administrativas necessárias para dar cumprimento à presente diretiva. Os Estados-Membros devem comunicar **imediatamente o texto dessas medidas** à Comissão [...].
2. Os Estados-Membros devem aplicar essas **medidas** a partir de [... *inserir data – seis anos a contar da data de entrada em vigor da presente diretiva*].

⁴⁴ As alterações a este artigo seguem a redação normalizada do Manual Comum.

3. As **medidas** adotadas pelos Estados-Membros devem fazer referência à presente diretiva ou ser acompanhadas dessa referência aquando da sua publicação oficial. Os Estados-Membros devem estabelecer o modo como deve ser feita a referência.
4. Os Estados-Membros devem comunicar à Comissão o texto das principais disposições de direito interno que adotarem no domínio abrangido pela presente diretiva.
5. **suprimido**

Artigo 27.º-A (novo)

Medidas transitórias

1. **Sem prejuízo do n.º 2 do presente artigo, os Estados-Membros devem prever um período de transição de [cinco] anos a contar da data a que se refere o artigo 27.º, n.º 2, da presente diretiva, durante o qual os prestadores de serviços podem continuar a prestar serviços utilizando produtos que eram por eles legalmente utilizados para prestar serviços semelhantes antes dessa data. Os contratos de serviço concluídos antes da data referida no artigo 27.º, n.º 2, da presente diretiva podem continuar de forma inalterada até ao seu termo.**
2. **Os Estados-Membros devem prever que os terminais self-service legalmente utilizados por prestadores de serviços na prestação de serviços antes da data a que se refere o artigo 27.º, n.º 2, da presente diretiva possam ser utilizados na prestação desses serviços até que sejam substituídos ou até ao final da sua vida económica, mas não mais do que 20 anos.**

Artigo 28.º

Relatórios e reexame

No prazo de [... *inserir data – cinco anos após a aplicação da presente diretiva*] e, posteriormente, de cinco em cinco anos, a Comissão deve apresentar um relatório sobre a aplicação da presente diretiva ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões.

1. Este relatório deve descrever, nomeadamente, à luz da evolução social, económica e tecnológica, os desenvolvimentos em matéria de acessibilidade de produtos e serviços, as limitações tecnológicas, as barreiras à inovação e o impacto nos operadores económicos e nas pessoas com deficiência, identificando, sempre que possível, áreas onde é possível a redução dos encargos, com vista a avaliar a necessidade de reexame da presente diretiva. **O relatório deve igualmente avaliar os efeitos no funcionamento do mercado interno da aplicação do artigo 12.º da presente diretiva e a isenção das microempresas que prestam serviços.**
2. Os Estados-Membros devem comunicar à Comissão, em tempo oportuno, todas as informações de que a Comissão necessite para elaborar este relatório.
3. O relatório da Comissão deve ter em conta os pontos de vista dos agentes económicos e das organizações não governamentais pertinentes, incluindo organizações representativas de pessoas com deficiência [...].

Artigo 29.º

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

Artigo 30.º

Os Estados-Membros são os destinatários da presente diretiva.

Feito em [...],

Pelo Parlamento Europeu Pelo Conselho

O Presidente O Presidente

**REQUISITOS DE ACESSIBILIDADE REFERIDOS NO ARTIGO 3.º –
PRODUTOS E SERVIÇOS⁴⁵**

**SECÇÃO I: REQUISITOS GERAIS DE ACESSIBILIDADE RELACIONADOS COM
TODOS OS PRODUTOS ABRANGIDOS PELA PRESENTE DIRETIVA, NOS TERMOS
DO ARTIGO 1.º, n.º 1**

Os produtos têm de 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.

1. Requisitos em matéria de prestação de informações

- a) As informações sobre a utilização do produto que figuram no próprio produto (rotulagem, instruções, advertências) devem:**
 - i) estar disponíveis através de vários canais sensoriais;**
 - ii) ser apresentadas de forma compreensível⁴⁶;**
 - iii) ser apresentadas de forma a serem perceptíveis para os utilizadores;**
 - iv) ser 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 não 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 sua ativação e interoperabilidade com soluções de apoio, devem:**
 - i) estar disponíveis através de vários canais sensoriais;**
 - ii) ser apresentadas de forma compreensível⁴⁷;**
 - iii) ser apresentadas de forma a serem perceptíveis para os utilizadores;**
 - iv) ser 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;**

⁴⁵ A numeração dos anexos I e I-A é consecutiva.

⁴⁶ (*Nota informativa, a suprimir do texto definitivo*: tal como definida nas orientações para a acessibilidade dos conteúdos Web (WCAG 2.0), para as quais a norma europeia EN 301 549 V1.1.2 (2015-04) intitulada 'Requisitos de acessibilidade para a contratação pública de produtos e serviços de tecnologia da informação e comunicação na Europa'.) também remete.

⁴⁷ Ibidem.

- v) estar disponíveis, 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 vários canais sensoriais e
- vi) ser acompanhadas de uma apresentação alternativa de quaisquer conteúdos não textuais;
- vii) incluir uma descrição da interface de utilizador do produto (manipulação, comando e feedback, entrada-saída) apresentada em conformidade com o ponto 2;
- viii) incluir uma descrição da funcionalidade do produto, prevista através de funções adaptadas às necessidades das pessoas com deficiência, em conformidade com o ponto 2;
- ix) incluir uma descrição da interligação do software e hardware do produto com dispositivos de assistência.

2. Conceção da interface de utilizador e das funcionalidades:

Os produtos, incluindo as suas interfaces de utilizador, incluem características, elementos e funções que permitem que as pessoas com deficiência atenham a possibilidade de aceder ao produto, de o perceber, utilizar, compreender e controlar, assegurando o seguinte:

- a) quando o produto possibilita a comunicação, incluindo a comunicação interpessoal, o funcionamento, a informação, o comando e a orientação, estas funções deverão ser disponibilizadas através de vários canais sensoriais, que devem fornecer alternativas à comunicação visual, auditiva, vocal e tátil;
- b) Quando utiliza a fala, o produto disponibiliza soluções alternativas à fala e à intervenção vocal para a comunicação, a utilização, o comando e a orientação;
- c) Quando utiliza elementos visuais, o produto deve disponibilizar funções ajustáveis de ampliação e de regulação da luminosidade e contraste para a comunicação, a informação e o funcionamento, e assegurar a interoperabilidade com programas e dispositivos de assistência para navegar na interface;
- d) Quando utiliza cores para transmitir informações, indicar uma ação, solicitar uma resposta ou identificar elementos, o produto disponibiliza uma alternativa às cores;
- e) Quando utiliza sinais sonoros para transmitir informações, indicar uma ação, solicitar uma resposta ou identificar elementos, o produto disponibiliza 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 deverá disponibilizar 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 a 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 movimentos alargados 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 disponibiliza uma alternativa à identificação e comando através de dados biométricos;**
- m) **O produto assegura a coerência das suas funcionalidades e permite um lapso de tempo suficiente e flexível para a interação com ele;**
- n) **O produto inclui software e hardware de interface com dispositivos de assistência;**
- o) **o produto cumpre os seguintes requisitos setoriais específicos:**
 - i) **os equipamentos terminais com capacidade informática interativa para uso dos consumidores utilizados para prestação de serviços de comunicações eletrónicas, deverão:**
 - **permitir o tratamento de texto em tempo real, quando disponham de capacidade de texto, para além de capacidade vocal;**
 - **permitir, sempre que tiverem funcionalidades de vídeo, para além de funcionalidades de texto e voz ou em combinação com estas, o tratamento da conversação total, nomeadamente a sincronização vocal, o texto em tempo real e o vídeo;**
 - **evitar interferências com os dispositivos de assistência.**
 - ii) **os equipamentos terminais com capacidade informática interativa, utilizados para aceder a serviços de comunicação social audiovisual deverão:**
 - **colocar 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 aos dispositivos de assistência.**

SECÇÃO II: REQUISITOS DE ACESSIBILIDADE RELACIONADOS COM OS PRODUTOS REFERIDOS NO ARTIGO 1.º, N.º 1, COM EXCEÇÃO DOS TERMINAIS SELF-SERVICE REFERIDOS NO ARTIGO 1.º, N.º 1, ALÍNEA B)

Para além do disposto na secção I, a fim de otimizar a sua utilização previsível por pessoas com deficiência, as embalagens e instruções de produtos abrangidos pela presente secção deverão ser tornadas acessíveis. Para o efeito:

- a) a embalagem do produto deverá tornar acessíveis as informações constantes do produto (abertura, fecho, utilização, eliminação), nomeadamente aquelas que dizem respeito às características de acessibilidade do produto, quando fornecidas;
- b) as instruções de instalação, manutenção, armazenamento e eliminação do produto não apresentadas no próprio produto mas disponibilizadas através de outros meios como um sítio web, devem cumprir os seguintes requisitos:
 - i) estar disponíveis através de vários canais sensoriais;
 - ii) ser apresentadas de forma compreensível⁴⁸;
 - iii) ser apresentadas de forma a serem perceptíveis para os utilizadores;
 - iv) utilizar 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) o seu conteúdo deve ser disponibilizado em formatos de texto que permitam gerar outros formatos auxiliares que possam ser apresentados de diferentes formas e através de vários canais sensoriais; e
 - vi) as instruções com quaisquer elementos de conteúdo não textual são acompanhadas por uma apresentação alternativa desse tipo de conteúdos.

⁴⁸ (Nota informativa, a suprimir do texto definitivo: tal como definida nas orientações para a acessibilidade dos conteúdos Web (WCAG 2.0), para as quais a norma europeia EN 301 549 V1.1.2 (2015-04) intitulada 'Requisitos de acessibilidade para a contratação pública de produtos e serviços de tecnologia da informação e comunicação na Europa'.) também remete.

SECÇÃO III: REQUISITOS GERAIS DE ACESSIBILIDADE RELACIONADOS COM TODOS OS SERVIÇOS ABRANGIDOS PELA PRESENTE DIRETIVA, NOS TERMOS DO ARTIGO 1.º, n.º 2

A fim de otimizar a sua utilização previsível por pessoas com deficiência, a prestação de serviços deve respeitar os seguintes requisitos:

- a) assegurar a acessibilidade dos produtos utilizados na prestação do serviço, em conformidade com a secção I do presente anexo e, se aplicável, a secção II.
- b) dar 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 informações sobre as suas características de acessibilidade e interoperabilidade com os dispositivos e funcionalidades de assistência, devendo essas informações:
 - i) estar disponíveis através de vários canais sensoriais;
 - ii) ser apresentadas de forma compreensível⁴⁹;
 - 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 e através de vários canais sensoriais;
 - v) utilizar 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;
 - vi) complementar quaisquer conteúdos não textuais com uma apresentação alternativa desses conteúdos;
 - vii) disponibilizar as informações eletrónicas necessárias para a prestação do serviço de forma coerente e adequada tornando-as perceptíveis, operáveis, compreensíveis e sólidas.
- c) tornar os sítios web, nomeadamente as aplicações em linha correspondentes e os serviços baseados em dispositivos móveis, incluindo as aplicações móveis, acessíveis de forma coerente e adequada tornando-os perceptíveis, operáveis, compreensíveis e sólidos.

⁴⁹ (Nota informativa, a suprimir do texto definitivo: tal como definida nas orientações para a acessibilidade dos conteúdos Web (WCAG 2.0), para as quais a norma europeia EN 301 549 V1.1.2 (2015-04) intitulada 'Requisitos de acessibilidade para a contratação pública de produtos e serviços de tecnologia da informação e comunicação na Europa'.) também remete.

SECÇÃO IV: REQUISITOS DE ACESSIBILIDADE ADICIONAIS RELACIONADOS COM SERVIÇOS ESPECÍFICOS:

A fim de otimizar a sua utilização previsível por pessoas com deficiência, a prestação de serviços deve realizar-se mediante a inclusão de funções, práticas, estratégias e procedimentos, bem como alterações ao funcionamento do serviço, que visem dar resposta às necessidades das pessoas com deficiência:

i) Comunicação eletrónica e comunicação de emergência, mediante:

- 1. a disponibilização de texto em tempo real, para além de comunicação vocal;**
- 2. a disponibilização de conversação total no caso de ser disponibilizado o vídeo para além da comunicação vocal;**
- 3. a garantia de que as comunicações de emergência que utilizam voz, texto – incluindo texto em tempo real – e vídeo, quando fornecido, são sincronizadas como conversação total e transmitidas pelos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas ao ponto de atendimento de segurança pública (PSAP) designado para responder a esses meios de comunicação.**

ii) Serviços que fornecem acesso a serviços de comunicação social audiovisual:

- 1. [Disponibilização de Guias Eletrónicos de Programas que sejam perceptíveis, operacionais, compreensíveis e sólidos e que forneçam informações acerca da disponibilidade da acessibilidade.];**
- 2. Garantia de que as características de acessibilidade dos serviços de comunicação social audiovisual, tal como referido no artigo 7.º da Diretiva 2010/13/UE, 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.**

iii) Livros eletrónicos:

- 1. Garantir que, quando o livro eletrónico contém elementos áudio para além do texto, esse livro disponibiliza o conteúdo textual e o áudio sincronizados;**
- 2. Garantir que os ficheiros digitais de livros eletrónicos não impedem a tecnologia de apoio de funcionar de forma adequada;**
- 3. Garantir o acesso ao conteúdo, a navegação através do conteúdo do ficheiro e a sua configuração – nomeadamente, a configuração dinâmica, de disponibilização da estrutura, de flexibilidade e de liberdade de escolha no que respeita à apresentação do conteúdo;**

4. **Torná-los perceptíveis, mediante a disponibilização de informações através de metadados sobre as suas características de acessibilidade;**
5. **Garantir que as medidas em matéria de gestão de direitos digitais não bloqueiam as características de acessibilidade.**

iv) Comércio eletrónico:

1. **Prestação de informações acerca da acessibilidade dos produtos e serviços que estão a ser vendidos quando essas informações são fornecidas pelo operador económico responsável;**
2. **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 sólidas;**
3. **Disponibilização de métodos de identificação, assinaturas eletrónicas e serviços de pagamento que sejam perceptíveis, operacionais, compreensíveis e sólidos.**

v) Serviços bancários:

1. **Disponibilização de métodos de identificação, assinaturas eletrónicas e serviços de pagamento que sejam perceptíveis, operacionais, compreensíveis e sólidos.**

EXEMPLOS INDICATIVOS DE COMO PODEM SER CUMPRIDOS OS REQUISITOS DE ACESSIBILIDADE CONSTANTES DO ANEXO I, EXEMPLOS DOS RESULTADOS QUE DEVERÃO SER ALCANÇADOS; OU EXEMPLOS DE ELEMENTOS DOS MESMOS

SECÇÃO I: REQUISITOS GERAIS DE ACESSIBILIDADE RELACIONADOS COM TODOS OS PRODUTOS ABRANGIDOS PELA PRESENTE DIRETIVA, NOS TERMOS DO ARTIGO 1.º, n.º 1

Os produtos têm de 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.

1. Exemplos de como cumprir os requisitos de acessibilidade relativos à prestação de informações

a) As informações sobre a utilização do produto que figuram no próprio produto (rotulagem, instruções, advertências) devem:

- i) ser disponibilizadas através de vários canais sensoriais (por exemplo, dando informações visuais e táteis ou informações visuais e auditivas que indiquem o sítio onde se deve introduzir o cartão num terminal self-service para que as pessoas cegas e surdas o possam utilizar);**
- ii) ser apresentadas de forma compreensível⁵⁰ (por exemplo, usando 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) ser apresentadas de forma a serem perceptíveis para os utilizadores (por exemplo, disponibilizando um formato com relevo tátil ou um som juntamente com uma mensagem textual, para que as pessoas cegas os possam perceber);**

⁵⁰ (Nota informativa, a suprimir do texto definitivo: tal como definida nas orientações para a acessibilidade dos conteúdos Web (WCAG 2.0), para as quais a norma europeia EN 301 549 V1.1.2 (2015-04) intitulada 'Requisitos de acessibilidade para a contratação pública de produtos e serviços de tecnologia da informação e comunicação na Europa'.) também remete.

- iv) ser apresentadas com um tipo de letra de tamanho e formato adequados, tendo em conta as condições de utilização previsíveis, e com suficiente contraste, bem como com um espaçamento ajustável entre caracteres, linhas e parágrafos (por exemplo, para o texto poder ser lido por pessoas com deficiência visual;
- b) as instruções de utilização do produto não 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 sua ativação e interoperabilidade com soluções de apoio, devem:
 - i) ser disponibilizadas através de vários canais sensoriais (por exemplo disponibilizando ficheiros eletrónicos que possam ser lidos por um computador equipado com leitores de ecrã para as pessoas cegas poderem utilizar as informações);
 - ii) ser apresentadas de forma compreensível⁵¹ (por exemplo, usando 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) ser apresentadas de forma a serem perceptíveis para os utilizadores (por exemplo, por meio de legendas quando as instruções forem apresentadas num vídeo);
 - iv) ser apresentadas com um tipo de letra de tamanho e formato adequados, tendo em conta as condições de utilização previsíveis, e com suficiente contraste, bem como com um espaçamento ajustável entre caracteres, linhas e parágrafos (por exemplo, para o texto poder ser lido por pessoas com deficiência visual;
 - v) no que se refere ao conteúdo, o mesmo deverá estar disponível em formatos de texto que permitam gerar outros formatos auxiliares que possam ser apresentados de diferentes formas e através de vários canais sensoriais (por exemplo impresso em Braille, para que uma pessoa cega o possa ler), e
 - vi) serem acompanhadas de uma apresentação alternativa dos conteúdos não textuais (um diagrama será acompanhado de uma descrição textual que identifica os principais elementos ou descreve as ações fundamentais, por exemplo).

⁵¹ Ibidem.

- vii) **incluir uma descrição da interface de utilizador do produto (manipulação, comando e feedback, entrada-saída) apresentada em conformidade com o ponto 2.**
- viii) **incluir uma descrição da funcionalidade do produto, prevista através de funções adaptadas às necessidades das pessoas com deficiência, em conformidade com o ponto 2.**
- ix) **incluir uma descrição da interface do software e hardware do produto com dispositivos de assistência (por exemplo, prever num caixa automático uma tomada e software que permitam ligar um auricular que transmita o texto visível no ecrã sob forma sonora).**

2. Exemplos de como cumprir os requisitos de acessibilidade relativos concepção da interface de utilizador e das funcionalidades:

Os produtos, incluindo as suas interfaces de utilizador, incluem características, elementos e funções que permitem que as pessoas com deficiência tenham a possibilidade de aceder ao produto, de o perceberem, utilizar, compreender e controlar.

- a) **quando o produto possibilita a comunicação, incluindo a comunicação interpessoal, o funcionamento, a informação, o comando e a orientação, estas funções deverão ser disponibilizadas através de vários canais sensoriais, nomeadamente soluções alternativas aos elementos visuais, auditivos, vocais e táteis (por exemplo, dando instruções sob forma vocal e textual, ou incorporando sinais táteis num teclado para que as pessoas cegas ou com dificuldades auditivas possam interagir com o produto);**
- b) **quando o produto utiliza a fala, deverão ser disponibilizadas soluções alternativas à fala e à intervenção vocal para a comunicação, o funcionamento, o comando e a orientação (por exemplo, um terminal self-service que dê instruções vocais deverá fazê-lo também sob a forma de texto ou de imagens, por exemplo, por forma a que as pessoas surdas também possam realizar a ação exigida);**

- c) quando utiliza elementos visuais, o produto deve disponibilizar funções ajustáveis de ampliação e de regulação da luminosidade e contraste para a comunicação, a informação e o funcionamento, e assegurar a interoperabilidade com programas e dispositivos de assistência para navegar na interface (por exemplo, permitindo aos utilizadores ampliar um texto, utilizar a função de zoom num determinado pictograma ou aumentar o contraste para que as pessoas com deficiência visual possam percecioner as informações);**
- d) quando o produto utiliza cores para transmitir informações, indicar uma ação, solicitar uma resposta ou identificar elementos, deverá ser disponibilizada uma alternativa às cores (por exemplo, além de permitir pressionar o botão verde ou o vermelho para selecionar uma opção, os botões poderiam ter inscritas as opções para as pessoas daltónicas poderem escolher);**
- e) quando utiliza sinais sonoros para veicular informações, indicar uma ação, exigir uma resposta ou identificar elementos, o produto deverá oferecer uma alternativa aos sinais sonoros (por exemplo, quando um computador dá um sinal de erro, pode apresentar também um texto escrito ou uma imagem que indica o erro de modo a permitir que as pessoas surdas compreendam que ocorreu um erro);**
- f) quando utiliza elementos visuais ou sonoros, o produto disponibiliza métodos flexíveis para melhorar a clareza visual e sonora (por exemplo, pode permitir um contraste adicional nas imagens de primeiro plano para que as pessoas com deficiência visual as possam ver);**
- g) quando utiliza sons, o produto deverá disponibilizar 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 (por exemplo permitindo que o utilizador de um telefone selecione o volume do som e reduza a interferência com aparelhos auditivos para que as pessoas com deficiência auditiva possam usar o telefone);**

- h) quando requer um modo de funcionamento e de comando manual, o produto deverá disponibilizar um comando sequencial e outras possibilidades de controlo que não a motricidade fina, evitando a necessidade de utilizar comandos simultâneos para a manipulação, e utilizar peças perceptíveis ao tato (por exemplo, aumentando e separando bem os botões do ecrã tátil para que as pessoas com tremores os possam pressionar);**
- i) o produto deverá evitar modos de funcionamento que exijam movimentos alargados ou força intensa (por exemplo, assegurando que os botões a pressionar não requerem muita força para que as pessoas com deficiência motora os possam utilizar);**
- j) o produto deverá evitar o desencadeamento de reações fotossensíveis (por exemplo, evitando imagens cintilantes para que as pessoas com reações de fotossensibilidade não fiquem em risco);**
- k) o produto deverá proteger a privacidade do utilizador aquando da utilização das características de acessibilidade (por exemplo, permitindo a utilização de auscultadores quando são dadas informações orais num caixa automático);**
- l) O produto deverá disponibilizar uma alternativa à identificação e comando biométricos (por exemplo, como alternativa ao reconhecimento das impressões digitais, permitindo que os utilizadores que não possam utilizar as mãos seleccionem uma senha para bloquear e desbloquear um telefone);**
- m) o produto deverá assegurar a coerência das suas funcionalidades e permitir um lapso de tempo suficiente e flexível para a interação com ele (por exemplo, assegurando que o software reage de forma previsível quando é executada uma determinada ação e dando tempo suficiente para introduzir uma senha, de modo a que seja de fácil utilização para as pessoas com deficiência mental);**
- n) o produto inclui software e hardware de interface com dispositivos de assistência (disponibilizando uma ligação a um ecrã em Braille atualizável para que uma pessoa cega possa utilizar o computador, por exemplo);**

- o) o produto cumpre os seguintes requisitos setoriais específicos:**
- i) os equipamentos terminais com capacidade informática interativa para uso dos consumidores utilizados para prestação de serviços de comunicações eletrónicas, deverão:**
- permitir o tratamento de texto em tempo real quando disponham, para além de capacidades vocais, de capacidades textuais (por exemplo, um telemóvel deve poder tratar conversas em tempo real para que as pessoas com dificuldades auditivas possam trocar informações de forma interativa);**
 - permitir, sempre que tiverem funcionalidades de vídeo, para além de funcionalidades de texto e voz ou em combinação com estas, o tratamento da conversação total, nomeadamente a sincronização vocal, o texto em tempo real e o vídeo;**
 - evitar interferências com os dispositivos de assistência (por exemplo, permitindo a utilização simultânea de vídeo para mostrar a linguagem gestual e texto para escrever uma mensagem por forma a que duas pessoas surdas possam comunicar entre si ou com uma pessoa sem deficiência auditiva.**
- ii) os equipamentos terminais com capacidade informática interativa, utilizados para aceder a serviços de comunicação social audiovisual deverão:**
- colocar 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 aos dispositivos de assistência (por exemplo assegurando que as legendas são transmitidas através do decodificador para serem utilizadas por pessoas surdas).**

SECÇÃO II: REQUISITOS DE ACESSIBILIDADE RELACIONADOS COM OS PRODUTOS REFERIDOS NO ARTIGO 1.º, N.º 1, COM EXCEÇÃO DOS TERMINAIS SELF-SERVICE REFERIDOS NO ARTIGO 1.º, N.º 1, ALÍNEA B)

Exemplos de como cumprir os requisitos de acessibilidade relativos à embalagens e instruções:

- a) a embalagem do produto deverá incluir as informações constantes do produto (sobre a abertura, fecho, utilização e eliminação, por exemplo), nomeadamente as informações que dizem respeito às características de acessibilidade do produto, quando fornecidas, deverão ser disponibilizadas (por exemplo, a indicação na embalagem de que o telefone contém características de acessibilidade para pessoas com deficiência);**

- b) as instruções de instalação, manutenção, armazenamento e eliminação do produto não apresentadas no próprio produto mas disponibilizadas através de outros meios como um sítio web devem cumprir os seguintes requisitos, o que poderá ser feito da forma ilustrada pelos exemplos enunciados para cada um dos seguintes pontos:**
 - i) estar disponíveis através de vários canais sensoriais (por exemplo disponibilizando ficheiros eletrónicos que possam ser lidos por um computador equipado com leitores de ecrã para as pessoas cegas poderem utilizar as informações);**
 - ii) ser apresentadas de forma compreensível⁵² (por exemplo, usando 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);**

⁵² *(Nota informativa, a suprimir do texto definitivo: tal como definida nas orientações para a acessibilidade dos conteúdos Web (WCAG 2.0), para as quais a norma europeia EN 301 549 V1.1.2 (2015-04) intitulada 'Requisitos de acessibilidade para a contratação pública de produtos e serviços de tecnologia da informação e comunicação na Europa'.) também remete.*

- iii) **ser apresentadas de forma a serem perceptíveis para os utilizadores disponibilizando um formato com relevo tátil ou um som quando existe uma mensagem sob forma escrita, para que as pessoas cegas possam ter conhecimento da mensagem);**
- iv) **utilizarem um tipo de letra de tamanho e formato adequados, tendo em conta as condições de utilização previsíveis, e com suficiente contraste, bem como com um espaçamento ajustável entre caracteres, linhas e parágrafos (por exemplo, para o texto poder ser lido por pessoas com deficiência visual;**
- v) **o conteúdo dessas instruções deverá ser disponibilizado em formatos de texto que permitam gerar outros formatos auxiliares que possam ser apresentados de diferentes formas e através de vários canais sensoriais (por exemplo impresso em Braille, para que uma pessoa cega o possa ler), e**
- vi) **as instruções com conteúdo não textual deverão ser acompanhadas por uma apresentação alternativa desse tipo de conteúdos (por exemplo complementando um diagrama com uma descrição textual que identifique os principais elementos ou que descreva as ações essenciais).**

**SECÇÃO III: REQUISITOS GERAIS DE ACESSIBILIDADE RELACIONADOS COM
TODOS OS SERVIÇOS ABRANGIDOS PELA PRESENTE DIRETIVA, NOS TERMOS DO
ARTIGO 1.º, n.º 2**

Exemplos de como cumprir os requisitos de acessibilidade aplicáveis à prestação de serviços a fim de otimizar a sua utilização previsível por pessoas com deficiência:

- a) assegurar a acessibilidade dos produtos utilizados na prestação do serviço, em conformidade com a secção I do presente anexo e, se aplicável, a secção II.**

- b) dar 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 informações sobre as suas características de acessibilidade e interoperabilidade com os dispositivos e funcionalidades de assistência, devendo essas informações:**
 - i) disponibilizar as informações através de vários canais sensoriais (por exemplo disponibilizando ficheiros eletrónicos que possam ser lidos por um computador equipado com leitores de ecrã para as pessoas cegas poderem utilizar as informações);**
 - ii) apresentar as informações de forma compreensível⁵³ (por exemplo, usando 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) apresentar as informações de forma a serem perceptíveis para os utilizadores (por exemplo, disponibilizando legendas quando for apresentado um vídeo com instruções);**
 - iv) disponibilizar o conteúdo das informações em formatos de texto que permitam gerar outros formatos auxiliares que possam ser apresentados de diferentes formas e através de vários canais sensoriais (por exemplo, imprimir o ficheiro em Braille para uma pessoa cega o poder utilizar);**

⁵³ (Nota informativa, a suprimir do texto definitivo: tal como definida nas orientações para a acessibilidade dos conteúdos Web (WCAG 2.0), para as quais a norma europeia EN 301 549 V1.1.2 (2015-04) intitulada 'Requisitos de acessibilidade para a contratação pública de produtos e serviços de tecnologia da informação e comunicação na Europa'.) também remete.

- v) utilizar um tipo de letra de tamanho e formato adequados, tendo em conta as condições de utilização previsíveis, e com suficiente contraste, bem como com um espaçamento ajustável entre caracteres, linhas e parágrafos (por exemplo, para o texto poder ser lido por pessoas com deficiência visual);
 - vi) complementar o conteúdo não textual com uma apresentação alternativa desse tipo de conteúdos (por exemplo complementando um diagrama com uma descrição textual que identifique os principais elementos ou que descreva as ações essenciais);
 - vii) disponibilizar as informações eletrónicas necessárias para a prestação do serviço de forma coerente e adequada tornando-as perceptíveis, operáveis, compreensíveis e sólidas (por exemplo, quando um prestador de serviços oferece uma memória USB com informações sobre o serviço, essas informações têm de ser acessíveis).
- c) tornar acessíveis os sítios web e os serviços baseados em dispositivos móveis, incluindo as aplicações móveis, de forma coerente e adequada tornando-as perceptíveis, operáveis, compreensíveis e sólidas (por exemplo, proporcionando a descrição textual de imagens, disponibilizando todas as funcionalidades a partir de um teclado, dando tempo suficiente para a leitura, fazendo com que o conteúdo surja e funcione de forma previsível e proporcionando a compatibilidade com tecnologias de apoio para que as pessoas com diversas deficiências possam ler e interagir com um sítio web).

SECÇÃO IV: REQUISITOS DE ACESSIBILIDADE ADICIONAIS RELACIONADOS COM SERVIÇOS ESPECÍFICOS:

Exemplos de como cumprir os requisitos de acessibilidade relativos a serviços específicos:

i) Comunicação eletrónica e comunicação de emergência, mediante:

- 1. a disponibilização de texto em tempo real, para além de comunicação vocal (por exemplo, de modo a que as pessoas com dificuldades auditivas possam escrever e receber textos de forma interativa e em tempo real);**
- 2. a disponibilização de conversação total no caso de ser disponibilizado um vídeo para além da comunicação vocal (por exemplo para as pessoas surdas poderem utilizar a linguagem gestual para comunicarem entre si);**
- 3. a garantia de que as comunicações de emergência que utilizam voz, texto – incluindo texto em tempo real – e vídeo, quando fornecido, são sincronizadas como conversação total e transmitidas pelos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas ao ponto de atendimento de segurança pública (PSAP) designado para responder a esses meios de comunicação (por exemplo, para que as pessoas com perturbações da fala e incapacidade auditiva 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);**

ii) Serviços que fornecem acesso a serviços de comunicação social audiovisual:

- 1. [disponibilizar guias eletrónicos de programas que sejam perceptíveis, operacionais, compreensíveis e sólidos e que forneçam informações acerca da disponibilidade da acessibilidade,] (por exemplo, para uma pessoa cega poder selecionar programas na TV);**

2. **garantir que as características de acessibilidade dos serviços de comunicação social audiovisual, a que se refere o artigo 7.º da Diretiva 2010/13/UE, são integralmente transmitidas com a qualidade adequada para uma visualização precisa, estão sincronizadas com som e vídeo e permitem que o utilizador controle a sua visualização e utilização (por exemplo, garantindo que as legendas ou a descrição áudio são transmitidas com o conteúdo dos média audiovisuais).**

iii) Livros eletrónicos:

1. **Garantir que, quando o livro eletrónico contém elementos áudio para além do texto, esse livro disponibiliza o conteúdo textual e o áudio sincronizados (por exemplo, para que uma pessoa com dislexia possa ler e ouvir o texto ao mesmo tempo);**
2. **Garantir que os ficheiros digitais de livros eletrónicos não impedem a tecnologia de funcionar corretamente (por exemplo, ativando a saída de texto e áudio sincronizados ou uma transcrição em Braille atualizável);**
3. **Garantir o acesso ao conteúdo, a navegação no conteúdo do ficheiro e a sua configuração, nomeadamente a configuração dinâmica, a disponibilização da estrutura, a flexibilidade e a liberdade de escolha no que respeita à apresentação do conteúdo (por exemplo, para uma pessoa cega poder aceder ao índice ou mudar de capítulo);**
4. **Torná-los perceptíveis, mediante a disponibilização de informações através de metadados sobre as suas características de acessibilidade (por exemplo, garantindo que no ficheiro eletrónico estão disponíveis informações sobre as suas características de acessibilidade para que as pessoas com deficiência possam ser informadas);**
5. **Garantir que as medidas em matéria de gestão de direitos digitais não bloqueiam as características de acessibilidade (por exemplo, garantindo que a leitura do texto em voz alta não seja bloqueada por forma a que os utilizadores cegos possam ler o livro).**

iv) Comércio eletrónico:

- 1. Prestar informações acerca da acessibilidade dos produtos e serviços postos à venda quando essas informações são fornecidas pelo operador económico responsável (por exemplo, garantindo que as informações disponíveis sobre as características de acessibilidade de um produto não são suprimidas);**
- 2. Garantir a acessibilidade das funcionalidades de identificação, segurança e pagamento quando estas fazem parte de um serviço (e não de um produto) tornando-as perceptíveis, operáveis, compreensíveis e sólidas (por exemplo, fazendo com 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);**
- 3. Disponibilizar métodos de identificação, assinaturas eletrónicas e serviços de pagamento que sejam perceptíveis, operacionais, compreensíveis e sólidos (por exemplo, fazendo com que os diálogos de identificação num ecrã possam ser lidos por leitores de ecrã para as pessoas cegas os poderem utilizar).**

v) Serviços bancários:

- 1. Disponibilizar métodos de identificação, assinaturas eletrónicas e serviços de pagamento que sejam perceptíveis, operacionais, compreensíveis e sólidos (por exemplo, fazendo com que os diálogos de identificação num ecrã possam ser lidos por leitores de ecrã para as pessoas cegas os poderem utilizar).**

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 definidas nos pontos 2, 3 e 4 e garante e declara, sob a sua exclusiva responsabilidade, que os produtos [...] em causa cumprem os requisitos da presente diretiva.

2. Documentação técnica

A documentação técnica é elaborada pelo fabricante. A documentação deve permitir avaliar a conformidade do produto com os requisitos de acessibilidade pertinentes referidos no artigo 3.º, bem como, no caso de o fabricante invocar a exceção prevista no artigo 12.º, demonstrar que o cumprimento dos requisitos de acessibilidade aplicáveis implicaria uma alteração fundamental ou um encargo desproporcionado. A documentação técnica deve especificar apenas os requisitos aplicáveis e abranger, na medida em que tal for necessário para a avaliação, a conceção, o fabrico e o funcionamento do produto.

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

- a) uma descrição geral do produto;
- b) uma lista das normas harmonizadas e/ou de outras especificações técnicas relevantes cujas referências foram publicadas no *Jornal Oficial da União Europeia*, aplicadas total ou parcialmente, e descrições das soluções adotadas para satisfazer os requisitos de acessibilidade relevantes referidos no presente regulamento, quando tais normas harmonizadas não tenham sido aplicadas. No caso de terem sido parcialmente aplicadas normas harmonizadas, a documentação técnica deve especificar as partes que foram aplicadas.

3. **Fabrico**

O fabricante deve tomar 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 e com os requisitos de acessibilidade impostos pela presente diretiva.

4. **Marcação de conformidade e declaração de conformidade**

4.1. O fabricante deve apor a marcação CE referida na presente diretiva individualmente em cada produto que esteja em conformidade com os requisitos da presente diretiva que lhe são aplicáveis.

4.2. O fabricante deve elaborar uma declaração de conformidade escrita para um modelo de produtos. A declaração de conformidade deve especificar o produto para o qual foi elaborada.

Deve ser fornecida às autoridades competentes, a pedido destas, uma cópia da declaração de conformidade.

5. **Mandatário**

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

INFORMAÇÕES SOBRE SERVIÇOS QUE SATISFAZEM OS REQUISITOS DE ACESSIBILIDADE

1. O prestador de serviços deve fornecer as informações que permitem avaliar a forma como o serviço cumpre os requisitos de acessibilidade **previstos no artigo 3.º**, incluindo-as nos termos e condições gerais ou em documento equivalente. As informações devem descrever os requisitos aplicáveis e abranger, na medida em que tal for necessário para a avaliação, a conceção e o funcionamento do serviço. Para além das informações aos consumidores exigidas no por força da Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho⁵⁴, essas informações devem comportar, 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 satisfaz os requisitos de acessibilidade definidos no anexo I.
2. Para dar cumprimento ao ponto 1, o prestador de serviços pode aplicar, na totalidade ou em parte, as normas harmonizadas e/ou outras especificações técnicas relevantes cujas referências foram publicadas no *Jornal Oficial da União Europeia*.
3. O prestador do serviço deve fornecer informações que demonstrem que o processo de prestação do serviço e o respetivo controlo garantem a conformidade do mesmo com o disposto no ponto 1 e com os requisitos da presente diretiva que lhe são aplicáveis.

⁵⁴ 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).

AVALIAÇÃO DE UM ENCARGO DESPROPORCIONADO

Parâmetros de referência para efetuar e justificar a avaliação:

- 1. Relação 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 oferta 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:**
 - **custos relativos a recursos humanos adicionais com conhecimentos especializados em matéria de acessibilidade**
 - **custos relativos à formação de recursos humanos e à aquisição de competências em matéria de acessibilidade**
 - **custos de desenvolvimento de um novo processo para incluir a acessibilidade no desenvolvimento de produtos ou na prestação de serviços**
 - **custos relacionados com a elaboração de material de orientação em matéria de acessibilidade**
 - **custos pontuais de conhecimento da legislação em matéria de acessibilidade**

- b) critérios relativos aos custos recorrentes de produção e de desenvolvimento a ter em conta na avaliação:**
 - **custos relacionados com a conceção das características de acessibilidade do produto ou serviço**
 - **custos incorridos nos processos de fabrico**
 - **custos relacionados com o ensaio de acessibilidade do produto ou serviço**
 - **custo relacionado com a elaboração de documentação.**

2. **A estimativa dos custos e benefícios para os operadores económicos, incluindo os processos de produção e os investimentos, relativamente aos benefícios estimados para as pessoas com deficiência, tendo em conta o número e a frequência da utilização do produto ou serviço em causa.**

3. **Relação entre o custo líquido de acessibilidade e o volume de negócios líquido do operador económico.**

Elementos a utilizar para avaliar o custo líquido da acessibilidade:

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

- **custos relativos a recursos humanos adicionais com conhecimentos especializados em matéria de acessibilidade**
- **custos relativos à formação de recursos humanos e à aquisição de competências em matéria de acessibilidade**
- **custos de desenvolvimento de um novo processo para incluir a acessibilidade no desenvolvimento de produtos ou na prestação de serviços**
- **custos relacionados com a elaboração de material de orientação em matéria de acessibilidade**
- **custos pontuais relacionados com o conhecimento da legislação em matéria de acessibilidade**

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

- **custos relacionados com a conceção das características de acessibilidade do produto ou serviço**
- **custos incorridos nos processos de fabrico**
- **custos relacionados com o ensaio de acessibilidade do produto ou serviço**
- **custo relacionado com a elaboração de documentação.**