

Raport dostępności — wersja dla właściciela

Przykładowy sklep e-commerce (przyklad-sklep.pl)

To wersja raportu dla osób, które prowadzą sklep — napisana prostym językiem, bez technicznego żargonu. Pełny raport techniczny dla programisty jest osobnym plikiem ([raport-techniczny.pdf](#)).

Sklep: Przykładowy sklep e-commerce (przyklad-sklep.pl) **Data audytu:** 9 czerwca 2026 **Audytor:** Norbert Sobala — Klevio Accessibility **Kontakt:** norbert.sobala@klevio.pl | klevio.pl

Uwaga o anonimizacji. To przykładowy raport publikowany na klevio.pl jako podgląd. Nazwa sklepu, dane kontaktowe i nazwy produktów zostały zmienione. Wszystkie opisane błędy pochodzą z prawdziwego audytu działającego sklepu.

Najpierw dobra wiadomość

Wasz sklep jest technicznie zdrowy. Pola adresowe w zamówieniu mają poprawne autouzupelnianie, metody wysyłki są dobrze opisane, język strony ustawiony prawidłowo. To znaczy, że nie czeka Was przebudowa sklepu — cała naprawa to kilkanaście godzin pracy programisty, nie kilka tygodni.

Jest jednak jeden problem, który trzeba naprawić w pierwszej kolejności, bo dotyczy momentu płatności:

Klient, który korzysta z czytnika ekranu (osoba niewidoma lub słabowidząca), na ostatnim kroku zamówienia nie wie, którą metodę płatności wybiera. Lista płatności nie ma opisu, który program mógłby odczytać. To zatrzymuje zakup dokładnie tam, gdzie powstaje przychód.

Reszta znalezionych rzeczy jest drobniejsza i szybka do poprawienia.

Co znaleźliśmy — w skrócie

Waga	Liczba	Co to znaczy
Krytyczne	1	Blokuje część klientów na końcu zakupu. Naprawiamy najpierw.
Ważne	4	Utrudniają korzystanie ze sklepu. Druga kolejność.
Drobne	3	Niewielkie niedogodności. Można później.

Audyt objął całą ścieżkę zakupu: stronę główną, listę produktów w kategorii, stronę produktu, koszyk i formularz zamówienia. Sprawdzaliśmy nie tylko automatem, ale też ręcznie — przechodząc sklep samą klawiaturą i sprawdzając, co usłyszy osoba niewidoma. Dlatego znaleźliśmy rzeczy, których darmowe skanery nie pokazują.

Co dajecie sobie naprawą

Korzyść	Konkret
Więcej dokończonych zakupów	Mniej porzuceń koszyka na ostatnim kroku płatności
Lepsza pozycja w Google	Uporządkowanie nagłówków pomaga wyszukiwarce zrozumieć stronę
Szersza grupa klientów	Docieracie do osób, które dziś po cichu rezygnują z zakupu
Spokój prawny	Zgodność z Polskim Aktem o Dostępności (obowiązuje od 28 czerwca 2025)
Certyfikat	Po naprawie problemu krytycznego sklep kwalifikuje się do tieru Brąz

Co to znaczy dla Waszych klientów

Dostępność brzmi abstrakcyjnie, dopóki nie zobaczy się, kogo realnie dotyczy. To nie są wyjątki — to zwykli klienci, którzy w danym momencie potrzebują, żeby sklep po prostu działał.

Osoba niewidoma, która korzysta z czytnika ekranu. Dodaje produkt do koszyka i przechodzi do płatności. Czytnik odczytuje listę metod płatności jako kilkanaście identycznych „przycisków” bez nazw — nie wie, gdzie jest BLIK, gdzie karta, gdzie przelew. Nie zaryzykuje płatności w ciemno i porzuca zamówienie. W Polsce online kupuje kilkadziesiąt tysięcy osób niewidomych, i są bardzo lojalne wobec sklepów, które ich nie wykluczają.

Osoba starsza ze słabszym wzrokiem. Pasek na górze strony i okno zgody na cookies mają biały tekst na jasnoróżowym tle. Kontrast jest za niski, żeby to wygodnie odczytać. Klika „akceptuję”, nie wiedząc dokładnie, na co się zgadza. To pierwszy kontakt ze sklepem — i już jest nieczytelny.

Osoba, która w danej chwili korzysta tylko z klawiatury (na przykład z ręką w gipsie). Przechodzi przez formularz zamówienia klawiszem Tab, ale aktywne pole się nie podświetla — nie widać, w którym miejscu formularza się jest. Łatwo się pogubić i zacząć od nowa.

Klient na telefonie, w drodze. Próbuje przełączać zdjęcia produktu i trafić w małe kropki nawigacji. Są na tyle drobne, że ciągle klika obok. Większość ruchu w e-commerce to dziś telefon, często w niewygodnych warunkach.

Trzy rzeczy do naprawy w pierwszej kolejności

1. Klient niewidomy nie wie, jak zapłacić — to problem krytyczny. Na ostatnim kroku zakupu lista metod płatności nie ma opisu czytelnego dla czytnika ekranu. Skutek biznesowy jest najgorszy z możliwych: porzucenie zakupu na samym końcu lejka, tam gdzie powstaje przychód. Naprawa to około 3 do 5 godzin pracy programisty. Szczegóły techniczne: finding F-001.

2. Tekst nie do odczytania — biały na różowym. Pasek z informacją o dostawie i okno cookies są zbyt jasne, żeby je wygodnie przeczytać. Dotyczy każdej podstrony i każdego nowego klienta. Naprawa to do 1 godziny — wystarczy przyciemnić tło. Szczegóły: finding F-002.

3. Nie widać, gdzie się jest na klawiaturze. Gdy ktoś nawiguje klawiaturą, aktywne pole się nie podświetla. To utrudnia wypełnienie zamówienia osobom, które nie używają myszy. Naprawa to 1 do 2 godzin. Szczegóły: finding F-004.

Co dalej — trzy kroki

Krok 1. Naprawa. Najpierw problem krytyczny, potem ważne. Łącznie pakiet najważniejszych poprawek to około 8 do 12 godzin pracy programisty. Może to zrobić Wasz programista na podstawie raportu technicznego albo można to zlecić.

Krok 2. Re-audyt. Po naprawie sprawdzam, czy wszystko zostało wdrożone zgodnie z rekomendacjami. To około 2 do 3 godzin pracy z mojej strony.

Krok 3. Certyfikat i deklaracja. Po usunięciu problemu krytycznego sklep kwalifikuje się do tieru Brąz. Dostajecie certyfikat, znaczek na stronę oraz wzór deklaracji dostępności gotowy do publikacji (wymóg prawny).

Najczęstsze pytania

Czy musimy naprawiać wszystko naraz? Nie. Krytyczny jest tylko jeden problem — bez jego naprawy nie ma certyfikatu. Resztę można wdrażać etapami.

Ile to realnie kosztuje? Pakiet najważniejszych poprawek to około 8 do 12 godzin pracy programisty. Resztę można rozłożyć w czasie.

Co, jeśli nie naprawimy? Sklep dalej po cichu traci część klientów, a od 28 czerwca 2025 dostępność cyfrowa jest obowiązkiem wynikającym z Polskiego Aktu o Dostępności. Ryzyko skarg i postępowań rośnie z czasem.

Czy ten audyt zastępuje opinię prawną? Nie. To opinia techniczna o zgodności z WCAG 2.2 AA. W razie sporu prawnego warto skonsultować się z prawnikiem. Dostarczam deklarację dostępności i raport techniczny jako podstawę.

Kontakt

Norbert Sobala — Klevio Accessibility norbert.sobala@klevio.pl | klevio.pl

Raport stanowi opinię techniczną przygotowaną na podstawie audytu z 9 czerwca 2026. Pełny raport techniczny załączony jako osobny plik. Audyt nie jest certyfikacją w rozumieniu art. 15 ustawy z 19 lipca 2019 r. i nie uprawnia do obniżenia wpłat na PFRON.