

Informações sobre a forma como o serviço cumpre os requisitos de acessibilidade

Diretiva (UE) 2019/882, artigo 13.º, n.º 2, e anexo V

Prestador de serviços	Example Shop Ltd (sample)
Serviço	Example online shop (sample)
Estado(s)-Membro(s) em que o serviço é oferecido	DE, FR, IE
Medido em	2026-10-09
Categoria de serviço (artigo 2.º, n.º 2)	Serviços de comércio eletrónico (Art. 2(2)(f))
Data do documento	2026-10-15
Elaborado por	SmileStory Inc.
Responsabilidade	Elaborado por SmileStory Inc. com base em medição automatizada. O prestador de serviços é responsável pelo conteúdo destas informações e pelo preenchimento dos campos assinalados.

Texto oficial da Diretiva (UE) 2019/882:

INFORMAÇÕES SOBRE SERVIÇOS QUE SATISFAZEM OS REQUISITOS DE ACESSIBILIDADE

1. O prestador de serviços fornece as informações que permitem avaliar a forma como o serviço cumpre os requisitos de acessibilidade previstos no artigo 4.o, incluindo-as nos termos e condições gerais ou em documento equivalente. As informações descrevem os requisitos aplicáveis e abrangem, na medida em que tal seja necessário para a avaliação, a conceção e o funcionamento do serviço. Para além das informações aos consumidores exigidas nos termos da Diretiva 2011/83/UE, essas informações incluem, se aplicável, os seguintes elementos:

- (a) Uma descrição geral do serviço em formatos acessíveis;
- (b) As descrições e explicações necessárias para compreender o funcionamento do serviço;
- (c) Uma descrição da forma como o serviço cumpre os requisitos de acessibilidade definidos no anexo I.

2. Para dar cumprimento ao ponto 1 do presente anexo, o prestador de serviços pode aplicar, na totalidade ou em parte, as normas harmonizadas e as especificações técnicas cujas referências tenham sido publicadas no Jornal Oficial da União Europeia.

3. O prestador do serviço fornece informações que demonstrem que o processo de prestação do serviço e o respetivo controlo garantem que o serviço cumpre o disposto no ponto 1 do presente anexo e os requisitos previstos na presente diretiva que lhe são aplicáveis.

1. Informações exigidas pelo anexo V, ponto 1

Onde estas informações são publicadas (condições gerais ou documento equivalente): [a preencher pelo prestador de serviços]

Como estas informações podem ser obtidas em formato oral e noutros formatos acessíveis (artigo 13.º, n.º 2): [a preencher pelo prestador de serviços]

a) Descrição geral do serviço em formatos acessíveis

[a preencher pelo prestador de serviços]

b) Descrições e explicações necessárias para compreender o funcionamento do serviço

[a preencher pelo prestador de serviços]

c) Forma como o serviço cumpre os requisitos de acessibilidade do anexo I

O quadro resume cada requisito da secção III do anexo I. O dossiê de provas apresenta os pormenores.

Requisito	Texto oficial	Resultado
III(a)	Assegurando a acessibilidade dos produtos utilizados na prestação do serviço, nos termos da secção I do presente anexo e, se aplicável, da secção II;	Apenas verificação manual — não pode ser avaliado por testes automatizados A descrever pelo prestador de serviços após uma verificação manual.
III(b)(i)	estar disponíveis através de mais do que um canal sensorial,	Sem falhas automatizadas — falta a verificação manual As verificações automatizadas não detetaram falhas; continua a ser necessária uma verificação manual.
III(b)(ii)	ser apresentadas de forma compreensível,	Sem falhas automatizadas — falta a verificação manual As verificações automatizadas não detetaram falhas; continua a ser necessária uma verificação manual.
III(b)(iii)	ser apresentadas de forma a serem perceptíveis para os utilizadores,	Apenas verificação manual — não pode ser avaliado por testes automatizados A descrever pelo prestador de serviços após uma verificação manual.
III(b)(iv)	disponibilizar o seu conteúdo em formatos de texto que permitam gerar outros formatos auxiliares que possam ser apresentados de diferentes formas pelos utilizadores e através de mais do que um canal sensorial,	Sem falhas automatizadas — falta a verificação manual As verificações automatizadas não detetaram falhas; continua a ser necessária uma verificação manual.
III(b)(v)	ser apresentadas em tamanho e tipo de letra adequados, tendo em conta as condições de utilização previsíveis, e com suficiente contraste, bem como com um espaçamento ajustável entre caracteres, linhas e parágrafos,	Falhas detetadas (automatizadas) As verificações automatizadas que associamos a este requisito detetaram falhas (a associação entre as WCAG e a EN 301 549 e o anexo I é uma interpretação nossa, não uma correspondência oficial). Avaliação do prestador de serviços: [a preencher pelo prestador de serviços]
III(b)(vi)	complementar os conteúdos não textuais com uma apresentação alternativa desses conteúdos, e	Falhas detetadas (automatizadas) As verificações automatizadas que associamos a este requisito detetaram falhas (a associação entre as WCAG e a EN 301 549 e o anexo I é uma interpretação nossa, não uma correspondência oficial). Avaliação do prestador de serviços: [a preencher pelo prestador de serviços]

EXEMPLO

Requisito	Texto oficial	Resultado
III(b)(vii)	disponibilizar as informações eletrônicas necessárias para a prestação do serviço de forma coerente e adequada tornando-as perceptíveis, operáveis, compreensíveis e robustas;	Apenas verificação manual — não pode ser avaliado por testes automatizados A descrever pelo prestador de serviços após uma verificação manual.
III(c)	Tornando os sítios Web, nomeadamente as aplicações em linha correspondentes e os serviços integrados em dispositivos móveis, incluindo as aplicações móveis, acessíveis de forma coerente e adequada tornando-os perceptíveis, operáveis, compreensíveis e robustos;	Falhas detetadas (automatizadas) As verificações automatizadas que associamos a este requisito detetaram falhas (a associação entre as WCAG e a EN 301 549 e o anexo I é uma interpretação nossa, não uma correspondência oficial). Avaliação do prestador de serviços: [a preencher pelo prestador de serviços]
III(d)	Sempre que os serviços de apoio (serviços de assistência técnica, centros de atendimento, apoio técnico, serviços de intermediação e serviços de formação) estejam disponíveis, fornecendo informações sobre a acessibilidade do serviço e a sua compatibilidade com as tecnologias de apoio, em modos de comunicação acessíveis.	Apenas verificação manual — não pode ser avaliado por testes automatizados A descrever pelo prestador de serviços após uma verificação manual.

2. Normas harmonizadas e especificações técnicas

Não foram publicadas no Jornal Oficial normas harmonizadas para esta diretiva, pelo que nenhuma foi aplicada. As WCAG 2.2 (níveis A e AA) e as cláusulas da EN 301 549 V3.2.1 relativas à Web foram utilizadas como referências técnicas para os testes. Tal não cria uma presunção de conformidade.

3. Processo de prestação do serviço e controlo

Procedimentos que mantêm o serviço em conformidade (artigo 13.º, n.º 3) — quem é responsável pela acessibilidade, como as alterações são verificadas antes de serem lançadas, como são tratadas as comunicações dos utilizadores: [a preencher pelo prestador de serviços]. Os novos testes automatizados por SmileStory Inc. estão programados todos os trimestres como um dos elementos destes procedimentos.

Autoridades responsáveis pela conformidade dos serviços

- **Deutschland:** Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen (MLBF AöR) — <https://www.mlb-f-barrierefrei.de/>; Schlichtungsstelle nach § 16 des Behindertengleichstellungsgesetzes (bei dem Beauftragten der Bundesregierung für die Belange von Menschen mit Behinderungen) (conciliation) — <https://www.schlichtungsstelle-bgg.de/>; Bundesfachstelle für Barrierefreiheit (advice) — <https://www.bundesfachstelle-barrierefreiheit.de/>
- **France:** Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) — <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf> Confirme este ponto com o texto oficial em vigor antes de publicar.
- **Éire / Ireland:** Competition and Consumer Protection Commission (CCPC) — <https://www.ccpc.ie/>; National Disability Authority (advice) — <https://nda.ie/eea>

Avisos

EXEMPLO

EXEMPLO

- SmileStory Inc. não é um organismo de certificação. Este documento não certifica a conformidade; compete às autoridades responsáveis pela verificação da conformidade dos serviços (artigo 23.º) e, em última instância, aos tribunais decidir se o serviço cumpre os requisitos.
- Este documento não constitui aconselhamento jurídico.
- Em 2026-10-15, não tinham sido publicadas no Jornal Oficial da União Europeia normas harmonizadas nem especificações técnicas nos termos do artigo 15.º para a Diretiva (UE) 2019/882; a EN 301 549 V3.2.1 é referida apenas no âmbito da Diretiva (UE) 2016/2102. Por conseguinte, o cumprimento da EN 301 549 ou das WCAG não confere presunção de conformidade com a Diretiva (UE) 2019/882 (artigo 15.º, n.º 1).
- A documentação técnica do anexo IV e a declaração UE de conformidade aplicam-se aos fabricantes de produtos, e não aos prestadores de serviços, e não fazem parte deste documento.

SmileStory Inc. · Informações sobre a forma como o serviço cumpre os requisitos de acessibilidade · Gerado em 2026-10-15 a partir de medição automatizada (2026-10-09T21:51:34.724Z)