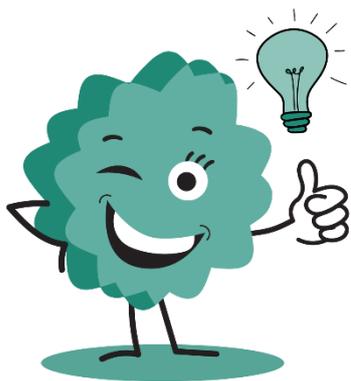


# DIRECTIVA EUROPEA SOBRE LOS REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS



## **ÍNDICE**

DIRECTIVA EUROPEA SOBRE LOS REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	1
ÍNDICE.....	2
DEFINICIONES.....	3
ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	10



El objetivo de esta Directiva es contribuir al correcto funcionamiento del mercado interior de los Estados miembros de la Unión Europea, sobre requisitos de accesibilidad de ciertos productos y servicios.

En particular, eliminando y evitando obstáculos a la libre circulación de productos y servicios, derivados de las diferencias en los requisitos de accesibilidad en los Estados miembros.

## DEFINICIONES

- ✓ **Personas con discapacidad:** personas con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con barreras, pueden impedir su participación plena en la sociedad.
- ✓ **Producto:** sustancia, preparado o mercancía fabricados que no son alimentos, piensos, plantas ni animales vivos, productos de origen humano, vegetal o animal.
- ✓ **Servicio:** actividad económica por cuenta propia, prestada normalmente a cambio de una remuneración.
- ✓ **Prestador de servicios:** persona (física o jurídica) que presta un servicio en el mercado de la Unión Europea o que hace ofertas para prestar dicho servicio a consumidores/as de la Unión.
- ✓ **Servicios de comunicación audiovisual:** servicios cuya responsabilidad editorial corresponde a un prestador/a del servicio de comunicación.

**Su objetivo** es ofrecer programas para informar, entretener o educar al público.



✓ **Servicios** que dan acceso a servicios de comunicación audiovisual: servicios transmitidos por redes de comunicaciones electrónicas.

Se usan para identificar, seleccionar, recibir información de y visualizar servicios de comunicación audiovisual, (así como cualquier característica, como subtítulos, descripción de audio, subtítulos hablados e interpretación de lengua de señas).

Incluyen las **guías electrónicas** de programas.

- ✓ **Equipo terminal** de consumo con capacidad informática interactiva, usado para acceder a servicios de comunicación audiovisual: todo equipo para facilitar acceso a los servicios de comunicación audiovisual.
- ✓ Servicio de comunicaciones electrónicas: servicio prestado, en general, a cambio de una remuneración, mediante redes de comunicaciones electrónicas.  
Exceptuando los servicios que ofrecen contenidos transmitidos por redes (y los de comunicaciones electrónicas o que ejerzan control editorial sobre ellos), incluye estos tipos de servicios:
  - Acceso a internet.
  - Comunicaciones interpersonales.
  - Servicios consistentes en el transporte de señales.
  - Por ejemplo, los servicios de transmisión para prestar servicios máquina a máquina y para la radiodifusión.
- ✓ Servicio de **conversación total**: servicio de conversación multimedia en tiempo real.  
Transfiere en tiempo real vídeo en movimiento, texto y voz entre usuarios de dos o más ubicaciones.
- ✓ **Punto de respuesta de seguridad pública** (“PSAP”): sitio físico donde se reciben las comunicaciones de emergencia.
- ✓ **PSAP más apropiado**: PSAP establecido para encargarse de las comunicaciones de emergencia de cierta zona o cierto tipo.

- ✓ **Comunicación de emergencia:** sirve para pedir y recibir ayuda de los servicios de emergencia.
- ✓ **Servicio de emergencia:** servicio (reconocido como tal por el Estado miembro) que ofrece asistencia rápida e inmediata en situaciones de riesgo directo para la vida o integridad física de las personas, la salud y seguridad públicas o individuales, la propiedad pública o privada o el medio ambiente.
- ✓ **Texto en tiempo real:** forma de conversación de texto en situaciones de punto a punto (o conferencia con múltiples puntos).  
El texto se introduce de forma que el usuario percibe la comunicación como continua.
- ✓ **Comercialización:** suministro (remunerado o gratuito) de un producto para su distribución, consumo o uso en el mercado de la Unión Europea.
- ✓ **Introducción en el mercado:** primera comercialización de un producto en el mercado de la Unión Europea.
- ✓ **Fabricante:** persona (física o jurídica) que fabrica un producto o que manda diseñar o fabricar un producto y lo comercializa con su nombre o marca comercial.
- ✓ **Representante autorizado:** persona (física o jurídica) establecida en la Unión Europea que recibe un mandato escrito de un fabricante para actuar en su nombre.
- ✓ **Importador:** persona (física o jurídica) establecida en la Unión Europea que introduce un producto de un tercer país en el mercado de la Unión.
- ✓ **Distribuidor:** persona (física o jurídica) que comercializa un producto.
- ✓ **Agente económico:** es el fabricante, representante autorizado, importador, distribuidor o prestador de servicios.
- ✓ **Consumidor:** persona que compra un producto o un servicio con fines ajenos a su actividad comercial o empresarial, o profesión.

- ✓ **Microempresa:** empresa con menos de 10 trabajadores/as, cuyos negocios anuales (o balance anual total) no superan los 2 millones de euros.
- ✓ **Pequeñas y medianas empresas** (o “PYMES”): empresas con menos de 250 trabajadores/as, cuyos negocios anuales no superan los 50 millones de euros (o cuyo balance anual total no supera los 43 millones de euros, excluyendo las microempresas).
- ✓ **Norma armonizada:** norma europea adoptada a petición de la Comisión para aplicar la legislación de armonización de la Unión.
- ✓ **Especificación técnica:** documento donde aparecen los requisitos técnicos que debe reunir un producto, proceso, servicio o sistema.
  - Establece uno o más de los aspectos siguientes:
    - **Características** que debe tener un producto (por ejemplo, niveles de calidad, rendimiento, interoperabilidad, protección del medio ambiente, salud, etc.) y requisitos aplicables al producto.

Por ejemplo, denominación con la que se vende, terminología, símbolos, ensayos, embalaje, etiquetado, procedimientos de evaluación de la conformidad, etc.
    - Métodos y procedimientos de **producción** de los **productos agrícolas**, de aquellos destinados a la **alimentación humana** y animal y de los medicamentos (y los relacionados con los demás productos, si estos influyen en sus características).
    - **Características** que debe tener un servicio (por ejemplo, niveles de calidad, rendimiento, interoperabilidad, protección del medio ambiente, seguridad, etc.) y **requisitos** aplicables al proveedor sobre la información que se debe facilitar al destinatario.
    - Métodos y criterios para evaluar el **rendimiento** de los productos de construcción.
- ✓ **Retirada:** medida para prevenir que se comercialice un producto de la cadena de suministro.

✓ **Servicios bancarios para consumidores/as:**

prestación de estos servicios bancarios y financieros a los consumidores:

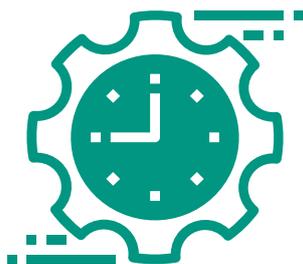
- Contratos de crédito o préstamos.
- Servicios de pago y vinculados a la cuenta de pago.
- Dinero electrónico.
- Recepción, transmisión y ejecución de órdenes de clientes sobre instrumentos financieros.
- Gestión de carteras y asesoramiento sobre inversiones.
- Custodia y administración de instrumentos financieros de clientes (excluyendo el mantenimiento de cuentas de valores en el nivel más alto).
- Cambios de divisas relacionados con servicios de inversión.
- Informes de inversiones y análisis financieros u otras formas de recomendación general.



- ✓ **Terminal de pago:** dispositivo para realizar pagos, en un punto físico de venta.
  - ✓ **Servicios de comercio electrónico:** servicios prestados a distancia mediante sitios web y servicios para dispositivos móviles (por medios electrónicos y a petición de un consumidor) para realizar un contrato con el consumidor.
- ✓ **Servicios de transporte aéreo de viajeros:** en aeropuertos de Estados miembros, servicios comerciales de transporte aéreo de viajeros para salir de un aeropuerto, tránsito en él o al llegar a él. Si una compañía aérea de la Unión presta los servicios, se incluyen los vuelos desde un aeropuerto en un tercer país con destino a un aeropuerto en un Estado miembro.
- ✓ **Servicios de transporte de viajeros por autobús:** servicios regulares para viajeros con punto de embarque o desembarque en un Estado miembro.  
Su distancia programada es igual o superior a 250 km.

- ✓ **Servicios de transporte de viajeros por ferrocarril:** viajes y servicios de ferrocarril para viajeros, prestados por una o varias empresas ferroviarias con licencia de conformidad con la Directiva 95/18/CE.
- ✓ Servicios de transporte de viajeros por vías navegables:
  - Servicios de pasaje (o crucero) cuyo puerto de embarque está en un Estado miembro.
  - Servicios de pasaje cuyo puerto de desembarque está en un Estado miembro, si el operador del servicio es un transportista de la Unión.
- ✓ No se consideran servicios de transporte de viajeros por vías navegables los siguientes:
  - Buques que transportan hasta 12 pasajeros.
  - Buques donde la tripulación se compone de 3 personas, como máximo (o cuyo servicio de pasaje cubra una distancia menor de 500 m., en un solo sentido).
  - Circuitos de excursión y turísticos.
  - Buques no propulsados por medios mecánicos, buques originales y reducciones singulares de buques de pasaje histórico (proyectados antes de 1965), que transportan como máximo 36 pasajeros.
- ✓ **Servicios de transporte urbanos y suburbanos:** servicios urbanos y suburbanos de ferrocarril, autobús y autocar, metro, tranvía y trolebús.
- ✓ **Servicios de transporte regionales:** servicios regionales de ferrocarril, autobús y autocar, metro, tranvía y trolebús.
- ✓ **Tecnología de apoyo:** artículo, equipo, servicio o sistema de productos para aumentar, mantener, sustituir o mejorar las capacidades funcionales de las personas con discapacidad (o para compensar deficiencias o restricciones de la participación).





✓ **Sistema operativo:** programa que (entre otras cosas) gestiona la interfaz del equipo periférico, programa tareas, distribuye la memoria y presenta una interfaz predeterminada al usuario.

Este programa puede ser independiente o parte del equipo informático de uso general de consumo.

Se excluye el cargador del sistema operativo, el sistema básico de entrada/salida u otros microprogramas para arrancar o instalar el sistema operativo.

✓ **Equipos informáticos** de uso general de consumo: combinación de equipos que forma un ordenador completo, con capacidad para realizar tareas informáticas habituales, solicitadas por los consumidores (concebido para ser usado por ellos).

Incluye los ordenadores personales, de sobremesa y portátiles, los teléfonos inteligentes y las tabletas.

✓ **Capacidad informática interactiva:** funcionalidad de apoyo para la interacción entre el usuario y el dispositivo.

Hace posible el procesamiento y la transmisión de datos, voz o video (o combinaciones de estos).

✓ **Libro electrónico** y sus programas especializados: servicio de suministro de archivos digitales con una versión electrónica de un libro a la que se puede acceder, navegar, leer y usar (y programas especializados en dicho acceso, navegación, lectura y uso de esos archivos).

✓ **Lector electrónico:** equipo especializado (incluyendo el aparato y el programa) para acceder a archivos de libros electrónicos, navegar por ellos, leerlos y usarlos.

✓ **Billetes electrónicos:** sistema donde el billete, abono o crédito de viaje se almacena electrónicamente en una tarjeta de transporte física (o en otro dispositivo).

- ✓ **Servicios de expedición de billetes electrónicos:** sistema donde los billetes de transporte de los viajeros se compran en línea y se envían al comprador en formato electrónico. Así, la persona puede imprimirlos en papel o mostrarlos al viajar.



## ● **ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Esta Directiva se aplica a los siguientes productos, que se introduzcan en el mercado después del 28 de junio de 2025:

- ✓ **Equipos informáticos** de uso general de consumo y sistemas operativos para estos.
- ✓ Estos **terminales de autoservicio:**
  - Terminales de pago.
  - Cajeros automáticos.
  - Máquinas de facturación y expendedoras de billetes.
  - Terminales interactivos de autoservicio que ofrecen información (excepto aquellos instalados como partes integradas de vehículos, aeronaves, buques o material rodante).
- ✓ Equipos terminales de **consumo con capacidad informática** interactiva, usados para prestar servicios de comunicaciones electrónicas.
- ✓ Equipos terminales de consumo con capacidad informática interactiva, usados para prestar servicios de comunicación audiovisual.
- ✓ Lectores electrónicos.

Esta Directiva se aplica a los siguientes servicios, que se presten a los consumidores/as después del 28 de junio de 2025:

- ✓ **Servicios de comunicaciones electrónicas** (excepto los servicios de transmisión usados para prestar servicios de máquina a máquina).
- ✓ **Servicios que dan acceso** a los servicios de comunicación audiovisual.
- ✓ Servicios **bancarios** para consumidores/as.
- ✓ **Libros electrónicos** y sus programas especializados.
- ✓ Servicios de **comercio electrónico**.
- ✓ Los siguientes **elementos de los servicios de transporte aéreo** de viajeros, de transporte de viajeros por autobús, ferrocarril y vías navegables (excepto los de transporte urbanos, suburbanos y regionales):
  - Sitios web.
  - Servicios mediante dispositivos móviles, incluidas las aplicaciones para estos.
  - Billetes electrónicos y servicios de expedición de billetes electrónicos.
  - Distribución de información sobre servicios de transporte (en particular, información sobre viajes en tiempo real).
  - Esta Directiva se limita a las pantallas interactivas dentro de la Unión Europea.
    - Terminales de servicio interactivos dentro de la Unión Europea (excepto los terminales instalados como partes integradas de vehículos, aeronaves, buques o material rodante para prestar cualquier parte de dichos servicios de transporte de viajeros).



Esta Directiva se aplica también a las respuestas a las comunicaciones de emergencia, al número único europeo de emergencia “112”.

**No se aplica** a los siguientes contenidos de sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles:

- ✓ Contenidos multimedia pregrabados de base temporal, publicados antes del 28 de junio de 2025.
- ✓ Formatos de archivo de ofimática, publicados antes del 28 de junio de 2025.
- ✓ Servicios de mapas y cartografía en línea, cuando la información esencial se ofrece de forma accesible digitalmente en el caso de mapas para fines de navegación.
- ✓ Contenidos de terceros que no estén financiados, desarrollados, ni bajo el control del agente económico.
- ✓ Contenidos de sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles considerados archivos (es decir, que no se actualizan ni editan después del 28 de junio de 2025).