

# REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD Y LIBRE CIRCULACIÓN



## **ÍNDICE**

REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD Y LIBRE CIRCULACIÓN .....	1
ÍNDICE.....	2
SECCIÓN 1.....	3
SECCIÓN 2.....	8
SECCIÓN 3.....	9
SECCIÓN 4.....	10
LIBRE CIRCULACIÓN .....	13
NORMATIVA.....	13

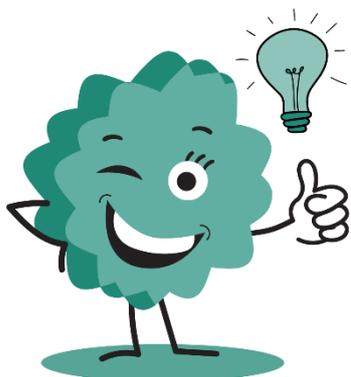
Los **Estados miembro de la Unión Europea** deben **garantizar** que solo se **introduzcan en el mercado** los **productos** (y que solo se presten los servicios) que cumplan los **requisitos de accesibilidad** de la **Sección 1**.

Todos los productos (excepto los terminales de autoservicio) deben cumplir también los requisitos de la Sección 2.

## ● **SECCIÓN 1.**

Los **productos** se deben diseñar y fabricar optimizando su uso **previsible** por parte de personas con discapacidad.

Si es posible, ya sea en el producto o sobre él, debe haber **información accesible** sobre su funcionamiento y características de accesibilidad.



La **información de uso** del producto facilitada en el propio producto (etiquetado, instrucciones y advertencias) **debe**:

- ✓ Estar disponible mediante más de un canal sensorial.
- ✓ Presentarse de una forma fácil de entender y que las personas puedan percibir.
- ✓ Presentarse con un tipo de letra (de tamaño adecuado) y forma conveniente, usando contraste suficiente y espaciado entre letras, líneas y párrafos.



Las **instrucciones** de uso del producto que se ofrezcan mediante el **uso del producto** o por **otros medios** (como, por ejemplo, un sitio web) deben:

- ✓ Estar disponibles para el público cuando se introduzca el producto en el mercado, mediante más de un canal sensorial.
  - ✓ Presentarse de forma fácil de entender y que las personas puedan percibir.
  - ✓ Presentarse con un tipo de letra (de tamaño adecuado) y forma conveniente, usando contraste y espaciado suficientes.
  - ✓ Respecto al contenido, debe estar disponible en formato de texto que sirva para generar formatos de apoyo que se puedan presentar de varias formas.
  - ✓ Ir acompañadas de una presentación alternativa del contenido no textual.
  - ✓ Incluir una descripción de la interfaz de usuario del producto (manipulación, control y respuesta, entrada y salida de datos).
  - ✓ Incluir una descripción de la funcionalidad del producto, para satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad.
  - ✓ Incluir una descripción de la interconexión del programa y el aparato del producto con dispositivos de apoyo.
- La descripción debe incluir una lista de tecnologías de apoyo que se hayan ensayado junto con el producto.

El **producto** (incluida su interfaz de usuario) debe tener características, elementos y funciones para que las personas con discapacidad accedan, perciban, manejen, comprendan y controlen el producto, **velando por lo siguiente**:



- ✓ Si el producto ofrece las funciones de comunicación (incluida la interpersonal), manejo, información, control y orientación, debe hacerlo mediante más de un canal sensorial. Esto incluye ofrecer alternativas a la comunicación visual, auditiva, hablada y táctil.

- ✓ Si el producto usa el habla, debe ofrecer alternativas al habla y a la intervención vocal para la comunicación, el manejo, el control y la orientación.
- ✓ Si el producto usa elementos visuales, debe ofrecer funciones flexibles de aumento, brillo y contraste para la comunicación, la información y el manejo.
- ✓ También debe garantizar la interoperabilidad con los programas y tecnologías de apoyo para navegar por la interfaz.
- ✓ Si el producto usa el **color** para transmitir información, indicar una acción, pedir respuesta o identificar elementos, debe ofrecer una alternativa al color.
- ✓ Si el producto usa **señales audibles** para transmitir información, indicar una acción, pedir respuesta o identificar elementos, debe ofrecer una alternativa a las señales audibles.
- ✓ Si el producto usa **elementos visuales**, debe ofrecer formas flexibles de mejorar la claridad de visión.
- ✓ Si el producto usa **audio**, debe ofrecer la posibilidad de que la persona controle el volumen y la velocidad, y características de audio mejoradas.

En particular, la reducción de interferencias y la claridad del audio.



- ✓ Si el producto requiere un **manejo y control manuales**, debe ofrecer la posibilidad de un control secuencial y alternativas a la motricidad precisa, evitando la necesidad de controles simultáneos para la manipulación.

También debe usar partes discernibles al tacto.

- ✓ El producto debe **evitar modos de manejo** que exijan amplio alcance y mucha fuerza.
- ✓ El producto debe **evitar** la activación de **reacciones fotosensibles**.

- ✓ El producto debe proteger la privacidad de la persona cuando use características de accesibilidad.
- ✓ El producto debe ofrecer una alternativa a la identificación y control biométricos.
- ✓ El producto debe garantizar la coherencia de la funcionalidad y ofrecer lapsos de tiempo suficientes y flexibles para la interacción.
- ✓ El producto debe ofrecer el programa y el aparato para la interfaz con las tecnologías asistenciales.
- ✓ El producto debe cumplir los siguientes requisitos específicos del sector:

1. Los terminales de autoservicio deben:

- Tener una tecnología de síntesis vocal.
- Permitir que se usen auriculares.
- Avisar a la persona por más de un canal sensorial, cuando el tiempo de respuesta sea limitado.
- Ofrecer la posibilidad de aumentar el tiempo de respuesta.
- Tener un contraste adecuado. Si tienen teclas y controles, deben ser perceptibles al tacto.
- No necesitar que esté activada una característica de accesibilidad para que una persona que necesite dicha característica las encienda.
- Si el producto usa audio o señales acústicas, ser compatible con los dispositivos y tecnologías de apoyo (incluidas las auditivas: audífonos, telebobinas, implantes cocleares, etc.).



2. Los lectores electrónicos deben tener una tecnología de síntesis vocal.

3. Los equipos terminales de consumo con capacidad informática interactiva para prestar servicios de comunicaciones electrónicas deben:

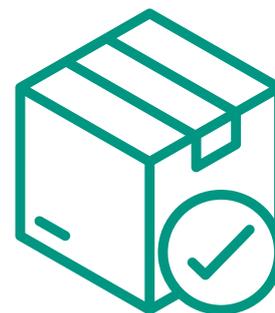
- Incluir la posibilidad de manejo textual en tiempo real (y ofrecer un sonido de alta fidelidad), si dichos productos tienen capacidad textual y vocal.
  - Si tienen capacidad para usar vídeo, además de capacidad textual y vocal o combinada con estas últimas, se debe poder manejar la conversación completa (incluida la voz sincronizada), el texto en tiempo real y el vídeo, con una resolución que permita la comunicación con lenguaje de signos.
  - Garantizar una conexión inalámbrica eficaz con las tecnologías auditivas.
  - Evitar las interferencias con dispositivos de apoyo.
4. Los equipos terminales de consumo con capacidad de computación interactiva (usados para acceder a servicios de comunicación audiovisual) deben ofrecer a las personas con discapacidad los componentes de accesibilidad, proporcionados por el prestador de servicios de comunicación audiovisual, para acceder, seleccionar, controlar y personalizar el usuario y para la transmisión a dispositivos de apoyo.

Si hay servicios de apoyo (puntos de contacto, centros de asistencia telefónica, asistencia técnica, servicios de retransmisión y de formación), deben ofrecer información sobre la accesibilidad del producto y su compatibilidad con las tecnologías asistenciales, en modos de comunicación accesibles.

## SECCIÓN 2

Los **embalajes o envases e instrucciones** de los productos deben ser accesibles.

En particular, la información facilitada (por ejemplo, apertura, cierre, uso o eliminación), incluyendo aquella sobre las características de accesibilidad, debe ser accesible.



Si es posible, dicha información accesible debe estar en el propio embalaje o envase.

Las **instrucciones** de instalación, mantenimiento, almacenamiento y eliminación del producto no ofrecidas con el propio producto, pero disponibles por otros medios (como, por ejemplo, un sitio web) deben:

- ✓ Estar disponibles para el público cuando el producto se introduzca en el mercado, mediante más de un canal sensorial.
- ✓ Presentarse de forma fácil de entender y que las personas puedan percibir.
- ✓ Presentarse con un tipo de letra (de tamaño adecuado) y forma conveniente, usando contraste suficiente y espaciado entre letras, líneas y párrafos.
- ✓ El contenido de las instrucciones se debe ofrecer en formatos de texto que sirvan para generar formatos asistenciales alternativos.  
Así, se puede presentar de diferentes formas y mediante más de un canal sensorial.
- ✓ Las instrucciones con elementos de contenido no textual deben ir acompañadas de una presentación alternativa de dicho contenido.

## SECCIÓN 3.



Todos los **servicios (excepto los de transporte urbanos y suburbano, y regionales, y las microempresas que presten servicios)** deben cumplir los siguientes requisitos.

La **prestación de servicios** se debe hacer:

- ✓ Garantizando la accesibilidad de los productos usados para prestar el servicio, siguiendo lo establecido en la Sección 1 (y, cuando proceda, en la Sección 2).
- ✓ Ofreciendo información sobre el funcionamiento del servicio, su vinculación con los productos para prestar el servicio (si tiene) y sus características de accesibilidad e interoperabilidad con dispositivos y equipamientos de apoyo:
  - Ofreciendo la información mediante más de un canal sensorial, de una forma fácil de entender y que las personas puedan percibir.
  - Ofreciendo la información con un tipo de letra (de tamaño adecuado) y forma conveniente, usando contraste suficiente y espaciado entre letras, líneas y párrafos.
  - Procurando que el contenido de las instrucciones esté disponible en formatos de texto que sirvan para generar formatos asistenciales alternativos.
  - Así, se puede presentar de diferentes formas y mediante más de un canal sensorial.
  - Complementando cualquier contenido con una presentación alternativa de dicho contenido.
  - Ofreciendo la información electrónica necesaria para prestar el servicio de forma coherente y adecuada, haciéndola perceptible, manejable, comprensible y sólida.

Los sitios web (incluidas las aplicaciones en línea conexas) y los servicios basados en dispositivos móviles (incluidas las aplicaciones para dichos dispositivos) deben ser accesibles, de forma coherente y adecuada.

También deben ser perceptibles, manejables, comprensibles y sólidos.

Si hay servicios de apoyo (puntos de contacto, centros de asistencia telefónica, asistencia técnica, servicios de retransmisión y servicios de formación), deben ofrecer información sobre la accesibilidad del servicio y su compatibilidad con las tecnologías de apoyo, en modos de comunicación accesibles.

## ● SECCIÓN 4.



**Todos los servicios** deben cumplir los **requisitos siguientes**.

La **prestación de servicios** se debe obtener incluyendo las siguientes funciones, prácticas, políticas, procedimientos y cambios en el funcionamiento del servicio.

Así, se abordan las necesidades de las personas con diferentes discapacidades y se garantiza la interoperabilidad con las tecnologías de apoyo.

Los servicios de **comunicaciones electrónicas** (en particular, las de emergencia) deben:

- ✓ Facilitar el texto en tiempo real y la comunicación de voz.
- ✓ Facilitar la conversación completa con apoyo de vídeo y comunicación de voz.
- ✓ Procurar que las comunicaciones de emergencia que usen servicios de voz y texto (incluidos textos en tiempo real) estén sincronizadas.

Si se facilita vídeo, dichas comunicaciones deben estar sincronizadas como una conversación completa y ser transmitidas al punto de respuesta de seguridad pública más adecuado.

Los servicios que dan acceso a los servicios de comunicación audiovisual deben:

- ✓ Facilitar **guías electrónicas de programas**, que sean perceptibles, funcionales, comprensibles y resistentes y ofrezcan información sobre las características de accesibilidad disponibles.
- ✓ Garantizar que los **componentes de accesibilidad** (servicios de acceso) de los servicios de comunicación audiovisual, se transmitan con **calidad suficiente** para visualizarlos de forma precisa y sincronizada.



Por ejemplo, subtítulos, descripción de audio, subtítulos hablados e interpretación de lenguaje de señas, etc.

Así, la persona usuaria puede controlar su presentación y uso.

Los servicios de **transporte aéreo de viajeros**, de transporte de viajeros por autobús, ferrocarril y vías navegables (excepto transporte urbanos y suburbanos, y regionales) deben garantizar que se ofrezca información sobre:

- ✓ La accesibilidad de los vehículos.
- ✓ Las infraestructuras circundantes y el entorno construido.
- ✓ La asistencia para personas con discapacidad.
- ✓ Los terminales inteligentes expendedores de billetes: reservas electrónicas, compra de billetes, etc.
- ✓ El viaje en tiempo real: horarios, perturbaciones del tráfico, servicios de enlace, conexiones con otros modos de transporte, etc.
- ✓ Los servicios adicionales: personal de las estaciones, ascensores fuera de servicio, etc.

Los servicios de **transporte urbanos y suburbanos, y regionales** deben garantizar la **accesibilidad de los terminales** de autoservicio usados para prestar el servicio, según lo establecido en la Sección 1.

Los **servicios bancarios** para consumidores/as deben:

- ✓ Ofrecer métodos de identificación, firmas electrónicas, seguridad y servicios de pago que sean perceptibles, funcionales, comprensibles y resistentes.
- ✓ Garantizar que la información sea comprensible, sin rebasar un nivel de complejidad superior al nivel B2 (intermedio alto) del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.



Los **libros electrónicos** deben:

- ✓ Ofrecer texto y audio sincronizados, si los contienen.
- ✓ Garantizar que sus archivos no impidan que la tecnología de apoyo funcione correctamente.
- ✓ Garantizar el acceso a los contenidos, la navegación por ellos y un diseño con configuración dinámica (aportando estructura, flexibilidad y variedad a la presentación de los contenidos).
- ✓ Permitir presentaciones alternativas del contenido y de su interoperabilidad con diversas tecnologías de apoyo, de forma que sea perceptible, utilizable, comprensible y fiable.
- ✓ Hacer que se puedan explorar mediante el suministro de información sobre sus características de accesibilidad (a través de metadatos).
- ✓ Garantizar que las medidas de gestión de derechos digitales no bloqueen las características de accesibilidad.

## Los **servicios de comercio electrónico** deben:

- ✓ Facilitar la información sobre accesibilidad de los productos y servicios en venta, si el agente económico responsable ofrece esta información.
- ✓ Garantizar la accesibilidad de la función de identificación, seguridad y pago, si se presta como parte de un servicio en lugar de un producto (haciéndola perceptible, funcional, comprensible y resistente).
- ✓ Ofrecer métodos de identificación, firmas electrónicas y servicios de pago que sean perceptibles, funcionales, comprensibles y resistentes.

## **LIBRE CIRCULACIÓN**

Los Estados miembros no deben impedir (por razones relacionadas con los requisitos de accesibilidad) que se comercialicen productos o se presten servicios, en su territorio, que cumplan esta Directiva.

## **NORMATIVA**

[Directiva \(UE\) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios.](#)