Entra en vigor la normativa sobre accesibilidad de bienes y servicios

El 28 de junio de 2025 entró en vigor el título I de la Ley 11/2023, de 8 de mayo, que traspone diferentes Directivas de la Unión Europea y contempla, entre otros aspectos, medidas en materia de accesibilidad de determinados productos y servicios.

En concreto, y por lo que se refiere a la accesibilidad, con esta Ley se incorporaba a nuestro ordenamiento jurídico la 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, cuya fecha límite para su transposición por los Estados miembros era el 28 de junio de 2022, aunque se estableció un plazo más amplio para su aplicación efectiva, en concreto hasta el 28 de junio de 2025 y, además, se permite a los Estados miembros posponer la aplicación de las disposiciones relativas a las comunicaciones de emergencia al número único europeo de emergencia 112 por el punto de respuesta de seguridad pública (PSAP) más apropiado hasta el 28 de junio de 2027.

La Ley establece (y especifica en sus anexos I a VII) los requisitos de accesibilidad que deben cumplir los productos y servicios incluidos en su ámbito de aplicación para que puedan ser comercializados y prestados en España y garantizar su libre circulación en el mercado interior. Se establece que los requisitos de accesibilidad contemplados sean lo bastante precisos como para crear obligaciones jurídicamente vinculantes, y lo suficientemente detallados como para permitir evaluar la conformidad de los productos y servicios regulados por la norma, dejando cierto margen de flexibilidad con objeto de permitir la innovación. Cuando los requisitos de accesibilidad establecidos no hacen referencia a una o más de las funciones o características específicas de los productos o servicios, se aplican criterios de rendimiento funcional relacionados con los modos de utilización de esos productos y servicios a tales funciones o características específicas para hacerlos accesibles.

Tanto la directiva como el título I de la ley respetan y observan los principios reconocidos en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, garantizando el pleno respeto de los derechos de las personas con discapacidad a beneficiarse de medidas diseñadas para garantizar su autonomía, su integración social y profesional y su participación en la vida de la comunidad.

Entre otros aspectos a destacar, la Ley se aplica a:

- Equipos informáticos de uso general de consumo y sistemas operativos para dichos equipos informáticos.

- Terminales de pago. (cajeros automáticos, máquinas expendedoras de billetes, máquinas de facturación).

- Terminales de autoservicio interactivos que faciliten información (con exclusión de los terminales instalados como partes integradas de vehículos, aeronaves, buques o material rodante)

- Terminales de gestión de turno, tanto quioscos expendedores como dispositivos donde se anuncie el turno.

- Equipos terminales de consumo con capacidad informática interactiva, utilizados para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas y para acceder a servicios de comunicación audiovisual

- Lectores electrónicos.

Las disposiciones previstas se aplican a los siguientes servicios que se presten a los consumidores:

- Servicios de comunicaciones electrónicas, a excepción de los servicios de transmisión utilizados para la prestación de servicios de máquina a máquina.

- Servicios que proporcionan acceso a los servicios de comunicación audiovisual.

- Sitios web, servicios y aplicaciones mediante dispositivos móviles, billetes electrónicos y su expedición de billetes electrónicos, distribución de información sobre servicios de transporte (pantallas informativas interactivas), terminales de servicio interactivos, servicios bancarios, libros electrónicos y sus programas especializados, comercio electrónico, en los servicios de transporte de viajeros

- Algunos de esos elementos de los servicios de suministro eléctrico, de agua y gas, de servicios de agencia de viajes y turoperadores

Asimismo, las disposiciones se aplican a las respuestas a las comunicaciones de emergencia al número único europeo de emergencia «112».

Todos los productos deben cumplir unos requisitos de accesibilidad universal, que suponen obligaciones para fabricantes, importadores y distribuidores, tanto en el contacto para los usuarios finales como en la utilización de un lenguaje claro y comprensible, en formatos accesibles (o con referencia al punto donde pueda encontrarse dicha información). La información se pondrá a disposición del público en formato escrito y oral, y también de forma que sea accesible para las personas con discapacidad.

En todo caso, los agentes económicos deberán garantizar que el producto o servicio sea lo más accesible posible aplicando los requisitos de accesibilidad en la medida en que no supongan una carga desproporcionada. Las excepciones al cumplimiento de los requisitos de accesibilidad deberán estar debidamente justificadas.