



**UNIÓN EUROPEA**

**EL PARLAMENTO EUROPEO**

**EL CONSEJO**

---

**Estrasburgo, 17 de abril de 2019  
(OR. en)**

**2015/0278 (COD)  
LEX 1900**

**PE-CONS 81/1/18  
REV 1**

**SOC 790  
MI 1005  
ANTIDISCRIM 34  
AUDIO 132  
CODEC 2361**

**DIRECTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO  
SOBRE LOS REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD  
DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

**DIRECTIVA (UE) 2019/...**  
**DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO**

**de 17 de abril de 2019**

**sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios**

**(Texto pertinente a efectos del EEE)**

EL PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, y en particular su artículo 114,

Vista la propuesta de la Comisión Europea,

Previa transmisión del proyecto de acto legislativo a los Parlamentos nacionales,

Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo<sup>1</sup>,

De conformidad con el procedimiento legislativo ordinario<sup>2</sup>,

---

<sup>1</sup> DO C 303 de 19.8.2016, p. 103.

<sup>2</sup> Posición del Parlamento Europeo de 13 de marzo de 2019 (pendiente de publicación en el Diario Oficial) y Decisión del Consejo de 9 de abril de 2019.

Considerando lo siguiente:

- (1) El objetivo de la presente Directiva es contribuir al correcto funcionamiento del mercado interior aproximando las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en lo relativo a los requisitos de accesibilidad de determinados productos y servicios, en particular, eliminando y evitando los obstáculos a la libre circulación de determinados productos y servicios accesibles, derivados de las divergencias en los requisitos de accesibilidad en los Estados miembros. Con ello se mejoraría la disponibilidad de productos y servicios accesibles en el mercado interior y aumentaría la accesibilidad de la información pertinente.
- (2) La demanda de productos y servicios accesibles es alta y se prevé que el número de personas con discapacidad crecerá de manera importante. Un entorno en el que los productos y servicios son más accesibles permite que la sociedad sea más inclusiva y facilita la vida autónoma de las personas con discapacidad. En este contexto, se ha de tener en cuenta que la discapacidad en la Unión es más preponderante entre las mujeres que entre los hombres.

- (3) La presente Directiva define el concepto de personas con discapacidad en consonancia con la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (en lo sucesivo, «Convención»), adoptada el 13 de diciembre de 2006, en la que la Unión es Parte desde el 21 de enero de 2011 y que ha sido ratificada por todos los Estados miembros. En la Convención se declara que las personas con discapacidad «incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás». La presente Directiva promueve su participación equitativa, plena y efectiva, mediante la mejora del acceso a los principales productos y servicios que, bien mediante su concepción inicial, bien mediante su posterior adaptación, están dirigidos a las necesidades especiales de las personas con discapacidad.
- (4) Otras personas que sufren limitaciones funcionales, como por ejemplo las personas mayores, las mujeres embarazadas o las personas que viajan con equipaje, también se beneficiarían de la presente Directiva. El concepto de «personas con limitaciones funcionales», tal como se menciona en la presente Directiva, engloba a personas que tienen alguna deficiencia física, mental, intelectual o sensorial, alguna deficiencia relacionada con la edad o con otras causas vinculadas al funcionamiento del cuerpo humano, permanente o temporal, que, al interactuar con diversas barreras, limitan su acceso a productos y servicios, dando lugar a una situación que exige una adaptación de tales productos y servicios a sus necesidades particulares.

- (5) Las disparidades existentes entre las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de accesibilidad de productos y servicios para personas con discapacidad constituyen obstáculos a la libre circulación de productos y servicios y distorsionan la competencia efectiva en el mercado interior. En el caso de algunos productos y servicios, es probable que aumenten estas disparidades en la Unión tras la entrada en vigor de la Convención. Los agentes económicos, en particular las pequeñas y medianas empresas (pymes), resultan especialmente afectados por tales obstáculos.
- (6) Debido a las diferencias entre los requisitos de accesibilidad nacionales, los profesionales, las pymes y las microempresas son especialmente reacios a aventurarse en nuevos proyectos empresariales fuera de los mercados de sus países. Los requisitos de accesibilidad nacionales, o incluso regionales o locales, que han establecido los Estados miembros difieren actualmente tanto en cobertura como en nivel de detalle. Esas diferencias afectan negativamente a la competitividad y al crecimiento, debido a los costes adicionales derivados del desarrollo y la comercialización de productos y servicios accesibles para cada mercado nacional.
- (7) Los consumidores de productos y servicios accesibles y de tecnologías de apoyo se encuentran con precios elevados debido a la limitada competencia entre los proveedores. La fragmentación entre las normativas nacionales reduce los beneficios que podría tener compartir experiencias con homólogos nacionales e internacionales para hacer frente a la evolución de la tecnología y de la sociedad.

- (8) Por tanto, la aproximación de las medidas nacionales a nivel de la Unión es necesaria para un correcto funcionamiento del mercado interior con objeto de poner fin a la fragmentación del mercado de productos y servicios accesibles, crear economías de escala, facilitar el comercio y la movilidad transfronterizos y ayudar a los agentes económicos a concentrar sus recursos en la innovación en lugar de utilizarlos para cubrir los gastos derivados de una legislación fragmentada en la Unión.
- (9) La aplicación de la Directiva 2014/33/UE del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>1</sup>, que regula los ascensores, y del Reglamento (CE) n.º 661/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>2</sup>, relativo a los transportes, ha demostrado los beneficios de armonizar los requisitos de accesibilidad en el mercado interior.
- (10) En la Declaración n.º 22 relativa a las personas discapacitadas, aneja al Tratado de Ámsterdam, la Conferencia de representantes de los gobiernos de los Estados miembros convino en que, al elaborar medidas con arreglo al artículo 114 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE), las instituciones de la Unión deben tener en cuenta las necesidades de las personas discapacitadas.

---

<sup>1</sup> Directiva 2014/33/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, sobre la armonización de las legislaciones de los Estados miembros en materia de ascensores y componentes de seguridad para ascensores (DO L 96 de 29.3.2014, p. 251).

<sup>2</sup> Reglamento (CE) n.º 661/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de julio de 2009, relativo a los requisitos de homologación de tipo referentes a la seguridad general de los vehículos de motor, sus remolques y sistemas, componentes y unidades técnicas independientes a ellos destinados (DO L 200 de 31.7.2009, p. 1).

- (11) El objetivo general de la Comunicación de la Comisión de 6 de mayo de 2015, «Una Estrategia para el Mercado Único Digital de Europa», es obtener beneficios económicos y sociales sostenibles de un mercado único digital conectado, facilitando así el comercio y promoviendo el empleo en la Unión. Los consumidores de la Unión aún no disfrutan plenamente de los beneficios en cuanto a precios y ofertas que puede ofrecer ese mercado único, debido a que las transacciones transfronterizas en línea son todavía muy limitadas. La fragmentación limita también la demanda de transacciones transfronterizas de comercio electrónico. Asimismo, se precisa una acción concertada para garantizar que los contenidos electrónicos, los servicios de comunicaciones electrónicas y el acceso a los servicios de comunicación audiovisual estén plenamente disponibles para las personas con discapacidad. Por consiguiente, es necesario armonizar los requisitos de accesibilidad en todo el mercado único digital y garantizar que todos los ciudadanos de la Unión, independientemente de su capacidad, puedan disfrutar de sus beneficios.
- (12) Dado que la Unión se ha convertido en Parte en la Convención, sus disposiciones se han convertido en parte integrante del ordenamiento jurídico de la Unión y son vinculantes para las instituciones de la Unión y sus Estados miembros.

- (13) La Convención exige a las Partes en ella que adopten las medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. El Comité de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad ha señalado la necesidad de crear un marco legislativo que cuente con parámetros de referencia específicos, aplicables y sujetos a un calendario para supervisar y evaluar la aplicación gradual de la accesibilidad.
- (14) La Convención pide a las Partes en ella que emprendan o promuevan la investigación y el desarrollo y que promuevan la disponibilidad y el uso de nuevas tecnologías, entre ellas las tecnologías de la información y de las comunicaciones, así como ayudas para la movilidad, dispositivos técnicos y tecnologías de apoyo adecuadas para las personas con discapacidad. La Convención pide asimismo que se dé prioridad a las tecnologías asequibles.
- (15) La entrada en vigor de la Convención en los ordenamientos jurídicos de los Estados miembros hace necesario adoptar disposiciones nacionales suplementarias en materia de accesibilidad de los productos y servicios. Sin una actuación por parte de la Unión, tales disposiciones no harían sino aumentar las disparidades entre las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros.

- (16) En consecuencia, es preciso facilitar la aplicación en la Unión de la Convención adoptando disposiciones comunes de la Unión. La presente Directiva también apoya a los Estados miembros en su empeño por cumplir de forma armonizada sus compromisos nacionales, así como sus obligaciones derivadas de la Convención en lo relativo a la accesibilidad.
- (17) En consonancia con la Convención, la Comunicación de la Comisión de 15 de noviembre de 2010 titulada «Estrategia Europea sobre Discapacidad 2010-2020: un compromiso renovado para una Europa sin barreras» señala la accesibilidad como uno de sus ocho ámbitos de actuación, indica que se trata de una condición previa básica para la participación en la sociedad y persigue garantizar la accesibilidad de los productos y servicios.
- (18) La determinación de los productos y servicios incluidos en el ámbito de aplicación de la presente Directiva se basa en un ejercicio de análisis que se llevó a cabo durante la preparación de la evaluación de impacto, en la cual se determinaron los productos y servicios pertinentes para las personas con discapacidad y en relación con los cuales los Estados miembros han adoptado o van a adoptar probablemente requisitos de accesibilidad nacionales divergentes que alteran el funcionamiento del mercado interior.
- (19) A fin de garantizar la accesibilidad de los servicios incluidos en el ámbito de aplicación de la presente Directiva, los productos utilizados en la prestación de aquellos servicios con los que interactúa el consumidor deben ajustarse igualmente a los requisitos de accesibilidad aplicables dispuestos en la presente Directiva.

- (20) Aun en el supuesto de que un servicio, o parte de un servicio, se subcontrate a un tercero, la accesibilidad de dicho servicio no debe verse comprometida y los prestadores de servicios deben cumplir las obligaciones de la presente Directiva. Los prestadores de servicios también deben garantizar una formación adecuada y continua de su personal a fin de garantizar que adquiera conocimientos sobre cómo utilizar productos y servicios accesibles. Esa formación ha de incluir cuestiones como el suministro de información, asesoramiento y publicidad.
- (21) Los requisitos de accesibilidad deben establecerse de la manera menos gravosa para los agentes económicos y los Estados miembros.
- (22) Es necesario especificar requisitos de accesibilidad para la introducción en el mercado de los productos y servicios que entran dentro del ámbito de aplicación de la presente Directiva, a fin de garantizar su libre circulación en el mercado interior.
- (23) La presente Directiva debe hacer obligatorios los requisitos de accesibilidad funcional, los cuales deben formularse como objetivos generales. Dichos requisitos deben ser lo bastante precisos para crear obligaciones jurídicamente vinculantes y lo suficientemente detallados para permitir evaluar la conformidad a fin de garantizar el buen funcionamiento del mercado interior de los productos y servicios regulados en la presente Directiva, así como dejar cierto margen de flexibilidad con objeto de permitir la innovación.

- (24) La presente Directiva contiene una serie de criterios de rendimiento funcional relacionados con los modos de utilización de los productos y servicios. Dichos criterios no se consideran una alternativa general a los requisitos de accesibilidad establecidos en la presente Directiva y solo deben emplearse en circunstancias muy concretas. Cuando los requisitos de accesibilidad establecidos en la presente Directiva no hagan referencia a una o más de las funciones o características específicas de los productos o servicios, dichos criterios deben aplicarse a tales funciones o características específicas para hacerlos accesibles. Asimismo, en el supuesto de que un requisito de accesibilidad implique requisitos técnicos específicos y de que el producto o servicio ofrezca una solución técnica alternativa para dichos requisitos técnicos, esta solución técnica alternativa debe seguir siendo conforme con los requisitos de accesibilidad correspondientes y dar lugar a una accesibilidad equivalente o mayor mediante la aplicación de los criterios de rendimiento funcional pertinentes.
- (25) La presente Directiva debe ser aplicable a los equipos informáticos de uso general de consumo. Para que esos equipos funcionen de manera accesible, sus sistemas operativos también deben ser accesibles. Dichos equipos informáticos se caracterizan por su naturaleza multifuncional y su capacidad para llevar a cabo, con los programas adecuados, la mayoría de las tareas informáticas más habituales solicitadas por los consumidores y están concebidos para ser utilizados por los consumidores. Los ordenadores personales, incluidos los ordenadores de mesa, los ordenadores portátiles, los teléfonos inteligentes y las tabletas, son ejemplos de dichos equipos informáticos. Los ordenadores especializados integrados en productos electrónicos de consumo no constituyen equipos informáticos de uso general de consumo. La presente Directiva no debe incluir en su ámbito de aplicación, por separado, componentes individuales con funciones específicas, como por ejemplo una tarjeta madre o un chip de memoria, que se utilizan o pueden utilizarse en ese tipo de equipo.

- (26) La presente Directiva debe ser aplicable también a los terminales de pago, incluidos tanto sus equipos como sus programas informáticos, y a determinados terminales de autoservicio interactivos, incluidos tanto sus equipos como sus programas informáticos, destinados a ser utilizados para la prestación de servicios contemplados en la presente Directiva: por ejemplo, los cajeros automáticos; las máquinas expendedoras de billetes físicos que den acceso a servicios, como las que expiden títulos de transporte; los dispensadores de turnos en las oficinas bancarias; las máquinas de facturación; y los terminales de autoservicio interactivos que faciliten información, incluidas las pantallas de información interactivas.
- (27) No obstante, deben excluirse del ámbito de aplicación de la presente Directiva determinados terminales de autoservicio interactivos que faciliten información instalados como partes integradas de vehículos, aeronaves, buques o material rodante, puesto que forman parte de dichos vehículos, aeronaves, buques o material rodante que no están incluidos en el ámbito de aplicación de la presente Directiva.

- (28) La presente Directiva también debe ser aplicable a los servicios de comunicaciones electrónicas, incluidas las comunicaciones de emergencia tal como se definen en la Directiva (UE) 2018/1972 del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>1</sup>. En la actualidad, las medidas adoptadas por los Estados miembros para facilitar el acceso a las personas con discapacidad son divergentes y no están armonizadas en todo el mercado interior. Garantizar que se apliquen los mismos requisitos de accesibilidad en toda la Unión permitirá realizar economías de escala a los agentes económicos que operen en más de un Estado miembro y facilitará el acceso efectivo a las personas con discapacidad en sus propios Estados miembros y cuando viajen entre Estados miembros. Para que los servicios de comunicaciones electrónicas, incluidas las comunicaciones de emergencia, sean accesibles, los prestadores deben proporcionar, además de la comunicación de voz, servicios de texto en tiempo real y servicios de conversación completa cuando proporcionen apoyo de vídeo, garantizando la sincronización de todos estos medios de comunicación. Como complemento a los requisitos de la presente Directiva, los Estados miembros deben poder determinar un prestador de servicios de retransmisión al que puedan recurrir las personas con discapacidad, de conformidad con la Directiva (UE) 2018/1972.
- (29) La presente Directiva armoniza los requisitos de accesibilidad aplicables a los servicios de comunicaciones electrónicas y a los productos conexos y complementa la Directiva (UE) 2018/1972, que establece los requisitos en materia de acceso equivalente y las opciones para los usuarios finales con discapacidad. La Directiva (UE) 2018/1972 también establece requisitos en el marco de las obligaciones de servicio universal sobre el carácter asequible del acceso a internet y de las comunicaciones de voz, así como sobre la asequibilidad y disponibilidad de los equipos terminales conexos y de los equipos y servicios específicos para los consumidores con discapacidad.

---

<sup>1</sup> Directiva (UE) 2018/1972 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de diciembre de 2018, por la que se establece el Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas (DO L 321 de 17.12.2018, p. 36).

- (30) La presente Directiva también debe ser aplicable a los equipos terminales de consumo con capacidad informática interactiva que previsiblemente vayan a ser utilizados principalmente para acceder a servicios de comunicaciones electrónicas. A efectos de la presente Directiva, debe considerarse que dichos equipos incluyen equipos utilizados en la configuración para acceder a servicios de comunicaciones electrónicas, como por ejemplo un encaminador o un módem.
- (31) A efectos de la presente Directiva, el acceso a los servicios de comunicación audiovisual debe entenderse en el sentido de que los servicios a contenidos audiovisuales son accesibles, así como los mecanismos que permiten a los usuarios con discapacidad utilizar dichas tecnologías de apoyo. Los servicios que dan acceso a servicios de comunicación audiovisual podrían incluir sitios web, aplicaciones en línea, aplicaciones basadas en módulos de conexión, aplicaciones descargables, servicios para dispositivos móviles, incluidas las aplicaciones para dispositivos móviles y reproductores multimedia conexos, así como servicios de televisión conectada. La accesibilidad de los servicios de comunicación audiovisual está regulada por la Directiva 2010/13/UE del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>1</sup>, a excepción de lo relativo a la accesibilidad de las guías electrónicas de programas, que se incluyen en la definición de «servicios que dan acceso a servicios de comunicación audiovisual» a los que es aplicable la presente Directiva.

---

<sup>1</sup> Directiva 2010/13/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 10 de marzo de 2010, sobre la coordinación de determinadas disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros relativas a la prestación de servicios de comunicación audiovisual (DO L 95 de 15.4.2010, p. 1).

- (32) En el contexto de los servicios de transporte aéreo de viajeros, de transporte de viajeros por autobús, por ferrocarril o por vías navegables, la presente Directiva debe ser aplicable, entre otros, a la difusión de información sobre servicios de transporte incluida la información sobre viajes en tiempo real por medio de sitios web, servicios mediante dispositivos móviles, pantallas de información interactivas y terminales de autoservicio interactivos, requerida por los pasajeros con discapacidad para poder viajar. Ello puede incluir información sobre los servicios y productos de transporte de viajeros del prestador de servicios, información previa al viaje, información durante el viaje e información facilitada cuando se haya cancelado un servicio o se retrase su salida. Otros elementos de información pueden incluir también datos sobre precios y promociones.
- (33) La presente Directiva debe ser aplicable asimismo a los sitios web, los servicios para dispositivos móviles, incluidas las aplicaciones para dispositivos móviles concebidas o facilitadas por operadores de servicios de transporte de viajeros en el ámbito de aplicación de la presente Directiva o en su nombre, los servicios de expedición de billetes electrónicos, los billetes electrónicos y los terminales de autoservicio interactivos.
- (34) La determinación del ámbito de aplicación de la presente Directiva con respecto a los servicios de transporte aéreo de viajeros, de transporte de viajeros por autobús, por ferrocarril y por vías navegables debe basarse en la legislación sectorial existente en el ámbito de los derechos de los pasajeros. En aquellos casos en los que la presente Directiva no se aplique a determinados tipos de servicios de transporte, los Estados miembros deben animar a los prestadores de servicios a aplicar los requisitos pertinentes en materia de accesibilidad dispuestos en la presente Directiva.

- (35) La Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>1</sup> ya establece obligaciones para que los organismos del sector público que prestan servicios de transporte, incluidos los servicios de transporte urbanos y suburbanos y los servicios de transporte regionales, hagan accesibles sus sitios web. La presente Directiva contiene exenciones aplicables a las microempresas que prestan servicios, incluidos los servicios de transporte urbanos y suburbanos y los servicios de transporte regionales. Asimismo, la presente Directiva incluye obligaciones para garantizar que los sitios web de comercio electrónico sean accesibles. Puesto que la presente Directiva contiene obligaciones exigibles a la gran mayoría de prestadores privados de servicios de transporte de que hagan accesibles sus sitios web en lo relativo a la venta en línea de billetes, no es necesario establecer en la presente Directiva otros requisitos para los sitios web de prestadores de servicios de transporte urbanos y suburbanos y prestadores de servicios de transporte regionales.

---

<sup>1</sup> Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 2016, sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público (DO L 327 de 2.12.2016, p. 1).

(36) Determinados elementos de los requisitos de accesibilidad, en particular respecto a la difusión de información que establece la presente Directiva, ya están regulados por el Derecho de la Unión vigente en el ámbito del transporte de viajeros. Cabe citar elementos del Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>1</sup>, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>2</sup>, del Reglamento (CE) n.º 1371/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>3</sup>, del Reglamento (UE) n.º 1177/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>4</sup> y del Reglamento (UE) n.º 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>5</sup>. Cabe citar asimismo actos pertinentes adoptados sobre la base de la Directiva 2008/57/CE del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>6</sup>. Por coherencia normativa, los requisitos de accesibilidad que figuran en dichos Reglamentos y actos deben seguir aplicándose como antes. Sin embargo, los requisitos adicionales de la presente Directiva complementan los requisitos actuales, mejorando el funcionamiento del mercado interior en el sector del transporte y beneficiando a las personas con discapacidad.

---

<sup>1</sup> Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) n.º 295/91 (DO L 46 de 17.2.2004, p. 1).

<sup>2</sup> Reglamento (CE) n.º 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo (DO L 204 de 26.7.2006, p. 1).

<sup>3</sup> Reglamento (CE) n.º 1371/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2007, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril (DO L 315 de 3.12.2007, p. 14).

<sup>4</sup> Reglamento (UE) n.º 1177/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 (DO L 334 de 17.12.2010, p. 1).

<sup>5</sup> Reglamento (UE) n.º 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 (DO L 55 de 28.2.2011, p. 1).

<sup>6</sup> Directiva 2008/57/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de junio de 2008, sobre la interoperabilidad del sistema ferroviario dentro de la Comunidad (DO L 191 de 18.7.2008, p. 1).

- (37) La presente Directiva no debe ser aplicable a determinados elementos de los servicios de transporte, que se efectúan fuera del territorio de los Estados miembros aunque el servicio esté dirigido al mercado de la Unión. Por lo que respecta a dichos elementos, un operador de servicios de transporte de viajeros solo debe estar obligado a garantizar que se cumplen los requisitos de la presente Directiva con respecto a la parte del servicio ofrecida dentro del territorio de la Unión. No obstante, en el caso del transporte aéreo, las compañías aéreas de la Unión deben garantizar que se cumplan los requisitos aplicables de la presente Directiva también en el caso de los vuelos procedentes de un aeropuerto situado en un tercer país con destino a un aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro. Además, todas las compañías aéreas, incluso aquellas que no dispongan de una licencia de la Unión, deben garantizar que se cumplan los requisitos aplicables de la presente Directiva en los casos de vuelos que salgan del territorio de la Unión hacia el de un tercer país.
- (38) Se debe alentar a las administraciones municipales a que integren en sus planes de movilidad urbana sostenible la accesibilidad sin barreras a los servicios de transporte urbanos y a que publiquen periódicamente listas de buenas prácticas en lo que se refiere a la accesibilidad sin barreras a los transportes públicos y la movilidad urbanos.

- (39) El Derecho de la Unión en materia de servicios bancarios y financieros tiene por objetivo proteger a los consumidores de dichos servicios en toda la Unión y proporcionarles información, pero no incluye requisitos de accesibilidad. Con el fin de permitir que las personas con discapacidad utilicen esos servicios en toda la Unión, también cuando se prestan a través de sitios web y de servicios para dispositivos móviles, incluidas las aplicaciones para dispositivos móviles, tomen decisiones bien informadas y tengan la tranquilidad de que están adecuadamente protegidas, en condiciones de igualdad con los demás consumidores, y con el fin de garantizar unas condiciones de competencia equitativas para los prestadores de servicios, la presente Directiva debe establecer requisitos de accesibilidad comunes para algunos servicios bancarios y financieros prestados a los consumidores.
- (40) Asimismo, se deben aplicar los requisitos de accesibilidad adecuados a los métodos de identificación, la firma electrónica y los servicios de pago, pues son necesarios para que los consumidores realicen transacciones bancarias.

- (41) Los archivos de libros electrónicos se basan en una codificación informática electrónica que permite la divulgación y consulta de una obra intelectual fundamentalmente textual y gráfica. El grado de precisión de dicha codificación determina la accesibilidad de los archivos de libros electrónicos, en particular en lo relativo a la cualificación de los diferentes elementos constitutivos de la obra y la descripción normalizada de su estructura. La interoperabilidad en términos de accesibilidad debe optimizar la compatibilidad de dichos archivos con los agentes de usuario y con las tecnologías de apoyo actuales y futuras. Las características específicas de obras especiales como los tebeos, los libros infantiles y los libros de arte deben tenerse en cuenta a la luz de todos los requisitos de accesibilidad aplicables. Unos requisitos de accesibilidad divergentes entre los Estados miembros harían difícil que editores y otros agentes económicos obtuvieran provecho de las ventajas del mercado interior, podrían plantear problemas de interoperabilidad con los lectores electrónicos y limitarían el acceso a los consumidores con discapacidad. En el contexto de los libros electrónicos, el concepto de «prestador de servicios» podría incluir a los editores y demás agentes económicos que intervienen en la distribución de libros electrónicos.

Se reconoce que las personas con discapacidad siguen enfrentándose a obstáculos para acceder a los contenidos protegidos por derechos de autor y derechos afines, y que ya se han adoptado algunas medidas para abordar esta situación, por ejemplo, mediante la adopción de la Directiva (UE) 2017/1564 del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>1</sup> y del Reglamento (UE) 2017/1563 del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>2</sup>, y se reconoce que en el futuro podrían adoptarse otras medidas a este respecto.

---

<sup>1</sup> Directiva (UE) 2017/1564 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de septiembre de 2017, sobre ciertos usos permitidos de determinadas obras y otras prestaciones protegidas por derechos de autor y derechos afines en favor de personas ciegas, con discapacidad visual o con otras dificultades para acceder a textos impresos, y por la que se modifica la Directiva 2001/29/CE relativa a la armonización de determinados aspectos de los derechos de autor y derechos afines a los derechos de autor en la sociedad de la información (DO L 242 de 20.9.2017, p. 6).

<sup>2</sup> Reglamento (UE) 2017/1563 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de septiembre de 2017, sobre el intercambio transfronterizo entre la Unión y terceros países de ejemplares en formato accesible de determinadas obras y otras prestaciones protegidas por derechos de autor y derechos afines en favor de personas ciegas, con discapacidad visual o con otras dificultades para acceder a textos impresos (DO L 242 de 20.9.2017, p. 1).

- (42) La presente Directiva define el concepto de «servicios de comercio electrónico» como los servicios prestados a distancia, a través de sitios web y servicios para dispositivos móviles, por medios electrónicos y a petición individual de un consumidor, al objeto de celebrar un contrato con el consumidor. A efectos de la definición anterior hay que entender por: «a distancia», un servicio prestado sin que las partes estén presentes de forma simultánea; «por medios electrónicos», un servicio enviado desde la fuente y recibido por el destinatario mediante equipos electrónicos de tratamiento (incluida la compresión digital) y de almacenamiento de datos y que se transmite, canaliza y recibe enteramente por hilos, radio, medios ópticos o cualquier otro medio electromagnético; «a petición individual de un consumidor», un servicio prestado a petición individual. Dada la importancia creciente de los servicios de comercio electrónico y su carácter altamente tecnológico, es importante contar con requisitos armonizados en relación con su accesibilidad.
- (43) Las obligaciones de accesibilidad de los servicios de comercio electrónico de la presente Directiva deben aplicarse a la venta en línea de cualquier producto o servicio y, por tanto, también deben aplicarse a la venta de un producto o servicio sujeto por sí mismo a la presente Directiva.
- (44) Las medidas relativas a la accesibilidad de las respuestas a las comunicaciones de emergencia deben adoptarse sin menoscabar ni afectar a la organización de los servicios de emergencia, que sigue siendo competencia exclusiva de los Estados miembros.

(45) Con arreglo a la Directiva (UE) 2018/1972, los Estados miembros han de velar por que el acceso a los servicios de emergencia para los usuarios finales con discapacidad esté disponible a través de las comunicaciones de emergencia y sea equivalente a aquel del que disfrutaran otros usuarios finales, de conformidad con el Derecho de la Unión por el que se armonizan los requisitos de accesibilidad a productos y servicios. La Comisión y las autoridades nacionales de reglamentación u otras autoridades competentes han de adoptar las medidas adecuadas para garantizar que, en sus desplazamientos a otro Estado miembro, los usuarios finales con discapacidad puedan acceder a los servicios de emergencia en igualdad de condiciones respecto al resto de usuarios finales y, a ser posible, sin necesidad de registro previo. Estas medidas procuran garantizar la interoperabilidad entre los Estados miembros y han de basarse en la mayor medida posible en las normas o las especificaciones europeas pertinentes establecidas de conformidad con el artículo 39 de la Directiva (UE) 2018/1972. Dichas medidas no impiden a los Estados miembros adoptar requisitos adicionales para perseguir los objetivos establecidos en dicha Directiva. Como alternativa al cumplimiento de los requisitos de accesibilidad relativos a las respuestas a las comunicaciones de emergencia para los usuarios con discapacidad establecidos en la presente Directiva, los Estados miembros deben poder determinar un tercero prestador de servicios de retransmisión para que lo utilicen las personas con discapacidad con el fin de comunicarse con el punto de respuesta de seguridad pública, hasta que dichos puntos de respuesta de seguridad pública puedan utilizar servicios de comunicaciones electrónicas a través de protocolos de internet para garantizar la accesibilidad de las respuestas a las comunicaciones de emergencia. En cualquier caso, no cabe interpretar que las obligaciones de la presente Directiva limitan o reducen obligación alguna que favorezca a usuarios finales con discapacidad, incluidas obligaciones equiparables en materia de acceso a los servicios de comunicaciones electrónicas y de emergencia, así como de accesibilidad que se establecen en la Directiva (UE) 2018/1972.

- (46) La Directiva (UE) 2016/2102 determina los requisitos de accesibilidad para los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos públicos, y otros aspectos conexos, en particular los requisitos relativos a la conformidad de los correspondientes sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles. Sin embargo, dicha Directiva contiene una lista específica de excepciones. Excepciones similares son pertinentes a efectos de la presente Directiva. Algunas actividades que se realizan a través de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos públicos, como los servicios de transporte de viajeros o los servicios de comercio electrónico, incluidas en el ámbito de aplicación de la presente Directiva, deben cumplir también los requisitos de accesibilidad aplicables que se establecen en ella, para garantizar así que la venta en línea de productos y servicios sea accesible a las personas con discapacidad independientemente de que el vendedor sea un agente económico público o privado. Los requisitos de accesibilidad establecidos en la presente Directiva deben adaptarse a los requisitos de la Directiva (UE) 2016/2102, a pesar de las diferencias que existen, por ejemplo, en materia de seguimiento, presentación de informes y aplicación.
- (47) Los cuatro principios de la accesibilidad a los sitios web y a las aplicaciones para dispositivos móviles, tal como los emplea la Directiva (UE) 2016/2102, son: perceptibilidad, en el sentido de que la información y los componentes de la interfaz de usuario deben presentarse a este de manera que pueda percibirlos; operabilidad, en el sentido de que los componentes y la navegación de la interfaz de usuario deben poder utilizarse; comprensibilidad, en el sentido de que la información y el funcionamiento de la interfaz de usuario deben ser comprensibles; y robustez, en el sentido de que los contenidos deben ser suficientemente sólidos para poder ser interpretados de forma fiable por una gran variedad de agentes de usuario, incluidas las tecnologías de apoyo. Tales principios son también pertinentes para la presente Directiva.

- (48) Los Estados miembros deben adoptar todas las medidas adecuadas para garantizar que, si los productos y servicios objeto de la presente Directiva cumplen los requisitos de accesibilidad aplicables, su libre circulación en la Unión no se vea obstaculizada por razones relacionadas con los requisitos de accesibilidad.
- (49) En algunas situaciones, los requisitos comunes de accesibilidad del entorno construido facilitarían la libre circulación de los servicios conexos y de las personas con discapacidad. Por ello, la presente Directiva debe permitir a los Estados miembros incluir el entorno construido utilizado en la prestación de los servicios incluidos en su ámbito de aplicación, garantizando el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad establecidos en el anexo III.
- (50) Debe lograrse la accesibilidad a través de la supresión y evitación sistemáticas de las barreras, preferiblemente a través de un planteamiento de diseño universal o «diseño para todos», que contribuya a garantizar el acceso de las personas con discapacidad en condiciones de igualdad con los demás. De acuerdo con la Convención, por ese planteamiento «se entenderá el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado». De conformidad con la Convención, el «"diseño universal" no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten». Además, la accesibilidad no debe excluir la realización de adaptaciones razonables cuando así lo exija el Derecho de la Unión o el nacional. La accesibilidad y el diseño universal deben interpretarse en consonancia con la observación general n.º 2(2014) sobre el artículo 9: accesibilidad, redactada por el Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

- (51) Los productos y servicios que entran en el ámbito de aplicación de la presente Directiva no entran automáticamente en el ámbito de aplicación de la Directiva 93/42/CEE del Consejo<sup>1</sup>. Sin embargo, es posible que algunas tecnologías de apoyo que son productos sanitarios entren en el ámbito de aplicación de dicha Directiva.
- (52) En la Unión, la mayoría de los empleos los proporcionan pymes o microempresas. Estas, a pesar de tener una importancia clave para el crecimiento futuro, muy a menudo se enfrentan a obstáculos y barreras en el desarrollo de sus productos o servicios, en particular en el contexto transfronterizo. Por tanto, es necesario facilitar el trabajo de las pymes y las microempresas armonizando las disposiciones nacionales sobre accesibilidad, al tiempo que se mantienen las salvaguardias necesarias.
- (53) Para que las microempresas y las pymes puedan disfrutar de la presente Directiva, tienen que cumplir realmente las condiciones de la Recomendación 2003/361/CE de la Comisión<sup>2</sup>, y la jurisprudencia aplicable, con el fin de evitar la elusión de sus normas.
- (54) Con el fin de garantizar la coherencia del Derecho de la Unión, la presente Directiva debe basarse en la Decisión n.º 768/2008/CE del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>3</sup>, pues se refiere a productos ya regulados en otros actos de la Unión, reconociendo al mismo tiempo las características específicas de los requisitos de accesibilidad establecidos en la presente Directiva.

---

<sup>1</sup> Directiva 93/42/CEE del Consejo, de 14 de junio de 1993, relativa a los productos sanitarios (DO L 169 de 12.7.1993, p. 1).

<sup>2</sup> Recomendación 2003/361/CE de la Comisión, de 6 de mayo de 2003, sobre la definición de microempresas, pequeñas y medianas empresas (DO L 124 de 20.5.2003, p. 36).

<sup>3</sup> Decisión n.º 768/2008/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de julio de 2008, sobre un marco común para la comercialización de los productos y por la que se deroga la Decisión 93/465/CEE del Consejo (DO L 218 de 13.8.2008, p. 82).

- (55) Todos los agentes económicos que entren en el ámbito de aplicación de la presente Directiva y que intervengan en la cadena de suministro y distribución deben garantizar que solo comercializan productos conformes con la presente Directiva. Debe aplicarse esa misma exigencia a los agentes económicos que presten servicios. Es necesario establecer un reparto claro y proporcionado de las obligaciones correspondientes al papel de cada agente económico en el proceso de suministro y distribución.
- (56) Los agentes económicos deben ser responsables de la conformidad de los productos y servicios, en relación con la función que desempeñen respectivamente en la cadena de suministro, de modo que puedan garantizar un nivel elevado de protección de la accesibilidad y garantizar la competencia leal dentro del mercado de la Unión.
- (57) Las obligaciones de la presente Directiva deben aplicarse igualmente a los agentes económicos de los sectores público y privado.
- (58) Dado que el fabricante dispone de conocimientos específicos sobre el diseño y el proceso de producción, es el más indicado para llevar a cabo todo el procedimiento de evaluación de la conformidad. Aunque la responsabilidad de la conformidad de los productos sigue siendo del fabricante, las autoridades de vigilancia del mercado deben desempeñar un papel clave a la hora de comprobar si los productos que se comercializan en la Unión se fabrican con arreglo al Derecho de la Unión.
- (59) Los importadores y distribuidores deben intervenir en las tareas de vigilancia del mercado realizadas por las autoridades nacionales y participar activamente facilitando a las autoridades competentes toda la información necesaria sobre el producto en cuestión.

- (60) Los importadores deben garantizar que los productos procedentes de terceros países que entren en el mercado de la Unión cumplan la presente Directiva y, en particular, que los fabricantes hayan llevado a cabo los procedimientos de evaluación de la conformidad adecuados con respecto a esos productos.
- (61) Al introducir un producto en el mercado, los importadores deben indicar en el producto su nombre, nombre comercial registrado o marca registrada y la dirección de contacto.
- (62) Los distribuidores deben asegurarse de que su forma de tratar el producto no afecta negativamente a la conformidad de este con los requisitos de accesibilidad establecidos en la presente Directiva.
- (63) Cualquier agente económico que introduzca un producto en el mercado con su nombre o marca comercial o modifique un producto ya introducido en el mercado, de manera que pueda afectar al cumplimiento de los requisitos aplicables, debe considerarse que es el fabricante y asumir las obligaciones del fabricante.
- (64) Por motivos de proporcionalidad, los requisitos de accesibilidad solo deben aplicarse en la medida en que no impongan una carga desproporcionada al agente económico concreto, o en la medida en que no exijan un cambio significativo en los productos o servicios que pueda dar lugar a una modificación sustancial a la luz de la presente Directiva. Se deben establecer, no obstante, mecanismos de control para verificar si existe el derecho a excepciones respecto de la aplicabilidad de los requisitos de accesibilidad.

- (65) La presente Directiva debe seguir el principio de «pensar primero a pequeña escala» y tener en cuenta las cargas administrativas a las que se enfrentan las pymes. Debe establecer disposiciones sencillas de evaluación de la conformidad y establecer cláusulas de salvaguardia para los agentes económicos, en lugar de ofrecer excepciones y exenciones generales para esas empresas. Por consiguiente, al adoptar las disposiciones sobre la selección y aplicación de los procedimientos de evaluación de la conformidad más adecuados, debe tenerse en cuenta la situación de las pymes y la obligación de evaluar la conformidad de los requisitos de accesibilidad debe limitarse en tal medida que no plantee una carga desproporcionada a las pymes. Además, las autoridades de vigilancia del mercado deben funcionar de una manera proporcionada al tamaño de las empresas y su tipo de producción, en series pequeñas o no en serie, sin crear innecesariamente obstáculos para las pymes ni comprometer la protección del interés público.

- (66) En casos excepcionales, cuando el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad establecidos en la presente Directiva vaya a suponer una carga desproporcionada para los agentes económicos, solo se debe exigir a estos que cumplan esos requisitos en la medida en que no les supongan una carga desproporcionada. En tales casos, que deben estar debidamente justificados, no sería razonablemente posible que un agente económico aplicase plenamente uno o más de los requisitos de accesibilidad. No obstante, el agente económico debe garantizar que un servicio o producto incluido en el ámbito de aplicación de la presente Directiva sea lo más accesible posible aplicando dichos requisitos en la medida en que no supongan una carga desproporcionada. Deben aplicarse plenamente los requisitos de accesibilidad que, a juicio del agente económico, no supongan una carga desproporcionada. Las excepciones al cumplimiento de uno o varios requisitos de accesibilidad debidas a la carga desproporcionada que suponen no deben ir más allá de lo estrictamente necesario para limitar esa carga respecto al producto o servicio en particular de que se trate en cada caso. Por medidas que impondrían una carga desproporcionada deben entenderse aquellas medidas que impondrían una carga organizativa o financiera excesiva adicional al agente económico, teniendo en cuenta al mismo tiempo el probable beneficio resultante para las personas con discapacidad en consonancia con los criterios establecidos en la presente Directiva. Deberán definirse criterios basados en estas consideraciones de modo que los agentes económicos y las autoridades competentes puedan comparar diferentes situaciones y evaluar de manera sistemática la existencia de una carga desproporcionada. Al valorar hasta qué punto no pueden satisfacerse los requisitos porque supondrían una carga desproporcionada, solo deben tenerse en cuenta razones legítimas. No deben considerarse razones legítimas la falta de prioridad, de tiempo o de conocimientos.

- (67) La evaluación general de una carga desproporcionada debe realizarse recurriendo a los criterios establecidos en el anexo VI. El agente económico debe documentar la evaluación de la carga desproporcionada teniendo en cuenta los criterios pertinentes. Los prestadores de servicios deben volver a hacer la evaluación de la carga desproporcionada al menos cada cinco años.
- (68) Los agentes económicos deben informar a las autoridades correspondientes de que se han basado en las disposiciones de la presente Directiva relativas a la modificación sustancial o a la carga desproporcionada. Solo a petición de las autoridades correspondientes deben proporcionar los agentes económicos una copia de la evaluación, con la explicación de los motivos por los que su producto o servicio no es plenamente accesible, así como la prueba de que evitarlo supondría una carga desproporcionada o una modificación sustancial, o ambas.
- (69) Aunque, basándose en la evaluación requerida, un prestador de servicios concluya que supondría una carga desproporcionada exigir que todos los terminales de autoservicio, utilizados para la prestación de los servicios incluidos en el ámbito de la presente Directiva, cumplan los requisitos de accesibilidad establecidos en la presente Directiva, el prestador de servicios debe seguir aplicando tales requisitos en la medida en que no supongan una carga desproporcionada. En consecuencia, el prestador de servicios debe evaluar en qué medida un grado limitado de accesibilidad de todos los terminales de autoservicio o un número limitado de terminales de autoservicio totalmente accesibles le permitiría evitar una carga desproporcionada que, de otro modo, se le impondría, y se le debe exigir que cumpla con los requisitos de accesibilidad establecidos en la presente Directiva solo en esa medida.

- (70) Las microempresas se distinguen de todas las demás empresas por sus recursos humanos limitados, su reducido volumen de negocios anual o balance anual total. Por lo tanto, en general, la carga que supone para las microempresas el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad absorbe una parte de sus recursos humanos y financieros mayor que en otras empresas y es más probable que represente una parte desproporcionada de los costes. Una parte significativa de los costes para las microempresas se debe a la formalización o conservación de documentación y registros para demostrar el cumplimiento de los diferentes requisitos establecidos en el Derecho de la Unión. Por lo tanto, si bien todos los agentes económicos a los que es aplicable la presente Directiva deben poder evaluar la proporcionalidad del cumplimiento de los requisitos de accesibilidad establecidos en ella y deben cumplirlos solo en la medida en que no sean desproporcionados, la exigencia de este tipo de evaluación a las microempresas que presten servicios constituiría en sí misma una carga desproporcionada. Por consiguiente, los requisitos y obligaciones de la presente Directiva no deben aplicarse a las microempresas que presten servicios incluidos en su ámbito de aplicación.
- (71) Respecto de las microempresas dedicadas a productos incluidos en el ámbito de aplicación de la presente Directiva, los requisitos y obligaciones de la presente Directiva deben ser menos exigentes para reducir la carga administrativa.

- (72) Si bien algunas microempresas están exentas de las obligaciones de la presente Directiva, conviene animar a todas las microempresas a fabricar, importar y distribuir productos, y prestar servicios, que cumplan los requisitos de accesibilidad establecidos en la presente Directiva, para aumentar la competitividad y el crecimiento potencial de dichas empresas en el mercado interior. Por tanto, los Estados miembros deben proporcionar orientaciones y herramientas a las microempresas con el fin de facilitar la aplicación de las disposiciones nacionales de transposición de la presente Directiva.
- (73) Todos los agentes económicos deben actuar de manera responsable y de conformidad plena con los requisitos jurídicos aplicables cuando introduzcan en el mercado o comercialicen productos o presten servicios.
- (74) A fin de facilitar la evaluación de la conformidad con los requisitos de accesibilidad aplicables es necesario establecer una presunción de conformidad para los productos y servicios que cumplan las normas armonizadas voluntarias que se adopten con arreglo al Reglamento (UE) n.º 1025/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>1</sup> a fin de elaborar especificaciones técnicas detalladas de estos requisitos. La Comisión ya ha presentado a los organismos europeos de normalización diversas solicitudes de normalización relativas a la accesibilidad, como los mandatos de normalización M/376, M/473 y M/420, que serían pertinentes para elaborar normas armonizadas.

---

<sup>1</sup> Reglamento (UE) n.º 1025/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012, sobre la normalización europea, por el que se modifican las Directivas 89/686/CEE y 93/15/CEE del Consejo y las Directivas 94/9/CE, 94/25/CE, 95/16/CE, 97/23/CE, 98/34/CE, 2004/22/CE, 2007/23/CE, 2009/23/CE y 2009/105/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y por el que se deroga la Decisión 87/95/CEE del Consejo y la Decisión n.º 1673/2006/CE del Parlamento Europeo y del Consejo (DO L 316 de 14.11.2012, p. 12).

- (75) El Reglamento (UE) n.º 1025/2012 establece un procedimiento de objeciones formales sobre aquellas normas armonizadas que se considere que no cumplen los requisitos de la presente Directiva.
- (76) Las normas europeas deben estar orientadas al mercado, tener en cuenta el interés público, así como los objetivos de actuación claramente enunciados en la petición dirigida por la Comisión a una o más organizaciones europeas de normalización para que elaboren normas armonizadas, y estar basadas en el consenso. En ausencia de normas armonizadas y cuando sea necesario a efectos de armonización del mercado interior, la Comisión debe poder adoptar, en determinados casos, actos de ejecución que establezcan especificaciones técnicas para los requisitos de accesibilidad establecidos en la presente Directiva. Conviene limitar a esos casos el recurso a las especificaciones técnicas. La Comisión debe poder adoptar especificaciones técnicas, por ejemplo, cuando esté bloqueado el proceso de normalización debido a una falta de consenso entre las partes interesadas o cuando haya demoras indebidas en el establecimiento de una norma armonizada, por ejemplo porque no se logra la calidad exigida. La Comisión debe dejar suficiente tiempo entre la aprobación de una petición de elaboración de normas armonizadas dirigida a una o más organizaciones europeas de normalización y la adopción de una especificación técnica relativa al mismo requisito de accesibilidad. No debe permitirse que la Comisión adopte especificaciones técnicas si no ha intentado previamente que los requisitos de accesibilidad queden cubiertos mediante el sistema europeo de normalización, excepto si la Comisión puede demostrar que las especificaciones técnicas respetan los requisitos establecidos en el anexo II del Reglamento (UE) n.º 1025/2012.

- (77) Con miras a establecer, de la manera más eficiente posible, normas y especificaciones técnicas armonizadas que cumplan los requisitos de accesibilidad establecidos en la presente Directiva para los productos y servicios, la Comisión debe involucrar en el proceso, cuando sea factible, a las organizaciones centrales europeas que representan a las personas con discapacidad y a todas las partes interesadas pertinentes.
- (78) Para garantizar el acceso efectivo a la información con fines de vigilancia del mercado, la información necesaria para declarar la conformidad con todos los actos de la Unión aplicables debe ponerse a disposición en una declaración UE de conformidad única. Con objeto de reducir la carga administrativa para los agentes económicos, estos deben poder incluir en la declaración UE de conformidad única todas las correspondientes declaraciones de conformidad individuales.
- (79) Para la evaluación de la conformidad de los productos, la presente Directiva debe seguir el módulo A (Control interno de la producción) del anexo II de la Decisión n.º 768/2008/CE, que permite a los agentes económicos demostrar, y a las autoridades competentes garantizar, que los productos comercializados son conformes con los requisitos de accesibilidad sin imponer una carga injustificada.
- (80) Cuando lleven a cabo la vigilancia del mercado de los productos y verifiquen la conformidad de los servicios, las autoridades también deben verificar las evaluaciones de la conformidad, en particular si se efectuó correctamente la evaluación de modificación sustancial o de carga desproporcionada. Cuando lleven a cabo sus funciones, las autoridades deben realizarlas en cooperación con las personas con discapacidad y las organizaciones que las representan a ellas y sus intereses.

- (81) En el caso de los servicios, la información necesaria para evaluar la conformidad con los requisitos de accesibilidad establecidos en la presente Directiva debe facilitarse en las condiciones generales o en un documento equivalente, sin perjuicio lo dispuesto en la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>1</sup>.
- (82) El marcado CE, que indica la conformidad de un producto con los requisitos de accesibilidad establecidos en la presente Directiva, es el resultado visible de todo un proceso que comprende la evaluación de la conformidad en sentido amplio. La presente Directiva debe ajustarse a los principios generales que rigen el marcado CE con arreglo al Reglamento (CE) n.º 765/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>2</sup>, por el que se establecen los requisitos de acreditación y vigilancia del mercado relativos a la comercialización de los productos. Además de efectuar la declaración UE de conformidad, el fabricante debe informar a los consumidores, de una manera económica, sobre la accesibilidad de sus productos.
- (83) De conformidad con el Reglamento (CE) n.º 765/2008, al colocar el marcado CE en un producto el fabricante declara que el producto cumple todos los requisitos de accesibilidad aplicables y que él asume la plena responsabilidad al respecto.

---

<sup>1</sup> Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo (DO L 304 de 22.11.2011, p. 64).

<sup>2</sup> Reglamento (CE) n.º 765/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de julio de 2008, por el que se establecen los requisitos de acreditación y vigilancia del mercado relativos a la comercialización de los productos y por el que se deroga el Reglamento (CEE) n.º 339/93 (DO L 218 de 13.8.2008, p. 30).

- (84) De conformidad con la Decisión n.º 768/2008/CE, los Estados miembros son responsables de garantizar en sus territorios una vigilancia del mercado de los productos sólida y eficaz, y deben conferir competencias y recursos suficientes a sus autoridades de vigilancia del mercado.
- (85) Los Estados miembros deben comprobar la conformidad de los servicios con las obligaciones de la presente Directiva y hacer un seguimiento de las quejas o los informes sobre no conformidad para garantizar que se han tomado medidas correctoras.
- (86) Cuando corresponda, la Comisión puede adoptar, en consulta con los interesados, orientaciones no vinculantes que contribuyan a la coordinación entre las autoridades de vigilancia del mercado y las autoridades responsables de verificar la conformidad de los servicios. La Comisión y los Estados miembros deben poder poner en marcha iniciativas con el fin de compartir los recursos y experiencias de las autoridades.
- (87) Los Estados miembros deben garantizar que las autoridades de vigilancia del mercado y las autoridades responsables de verificar la conformidad de los servicios comprueban la conformidad de los agentes económicos con los criterios recogidos en el anexo VI, con arreglo a los capítulos VIII y IX. Los Estados miembros deben poder designar un organismo especializado para ejercer las obligaciones propias de las autoridades de vigilancia del mercado o de las autoridades responsables de verificar la conformidad de los servicios en virtud de la presente Directiva. Los Estados miembros deben poder decidir que las competencias de dicho organismo especializado se limiten al ámbito de aplicación de la presente Directiva o a determinadas partes de ella, sin perjuicio de las obligaciones de los Estados miembros en virtud del Reglamento (CE) n.º 765/2008.

- (88) Debe establecerse un procedimiento de salvaguardia, aplicable en caso de desacuerdo entre los Estados miembros sobre las medidas adoptadas por uno de ellos, según el cual las partes interesadas sean informadas de las medidas previstas en relación con productos que no cumplan los requisitos de accesibilidad establecidos en la presente Directiva. El procedimiento de salvaguardia debe permitir a las autoridades de vigilancia del mercado, en cooperación con los agentes económicos pertinentes, actuar en una fase más temprana respecto a estos productos.
- (89) Si los Estados miembros y la Comisión convienen en que una medida adoptada por un Estado miembro está justificada, no debe exigirse otra intervención de la Comisión, excepto en los casos en que la no conformidad pueda atribuirse a las insuficiencias en las normas armonizadas o en las especificaciones técnicas.

(90) Las Directivas 2014/24/UE<sup>1</sup> y 2014/25/UE<sup>2</sup> del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre contratación pública, en las que se definen procedimientos para la adjudicación de contratos públicos y concursos de proyectos para determinados suministros (productos), servicios y obras, establecen que, para toda contratación que esté destinada a ser utilizada por personas físicas, ya sea el público en general o el personal del poder o entidad adjudicadores, las especificaciones técnicas se redactarán, salvo en casos debidamente justificados, de manera que se tengan en cuenta los criterios de accesibilidad para las personas con discapacidad o el diseño para todos los usuarios. Además, dichas Directivas obligan a que, cuando se adopten requisitos imperativos de accesibilidad mediante un acto jurídico de la Unión, las especificaciones técnicas se definan, en lo que respecta a los criterios de accesibilidad para las personas con discapacidad o el diseño para todos los usuarios, por referencia a ellos. La presente Directiva debe establecer requisitos de accesibilidad obligatorios respecto de los productos y servicios que regula. Respecto de los productos y servicios que no entren dentro del ámbito de aplicación de la presente Directiva, los requisitos de accesibilidad establecidos en la presente Directiva no son obligatorios. No obstante, el uso de dichos requisitos de accesibilidad para cumplir las obligaciones pertinentes establecidas en actos de la Unión distintos de la presente Directiva facilitaría la aplicación de la accesibilidad y contribuiría a la seguridad jurídica y a la aproximación de los requisitos de accesibilidad en toda la Unión. No se debe impedir a las autoridades que establezcan requisitos de accesibilidad que vayan más allá de lo establecido en el anexo I de la presente Directiva.

---

<sup>1</sup> Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, sobre contratación pública y por la que se deroga la Directiva 2004/18/CE (DO L 94 de 28.3.2014, p. 65).

<sup>2</sup> Directiva 2014/25/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, relativa a la contratación por entidades que operan en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales y por la que se deroga la Directiva 2004/17/CE (DO L 94 de 28.3.2014, p. 243).

- (91) La presente Directiva no debe alterar la naturaleza obligatoria o voluntaria de las disposiciones sobre accesibilidad contenidas en otros actos de la Unión.
- (92) La presente Directiva solo debe ser aplicable a los procedimientos de contratación respecto de los cuales se haya enviado una convocatoria de licitación o, si no se ha previsto una convocatoria de licitación, cuando la autoridad o entidad contratante haya iniciado el procedimiento de contratación tras la fecha de aplicación de la presente Directiva.
- (93) A fin de garantizar la correcta aplicación de la presente Directiva, deben delegarse en la Comisión los poderes para adoptar actos con arreglo al artículo 290 del TFUE, por lo que respecta a: una mayor precisión de los requisitos de accesibilidad que, por su propia naturaleza, no pueden surtir el efecto deseado si no son objeto de una mayor precisión en actos jurídicos vinculantes de la Unión; el cambio del período durante el cual los agentes económicos han de poder identificar a cualquier agente económico que les haya suministrado un producto o al cual hayan suministrado un producto; y más detalles sobre los criterios pertinentes que deba tener en cuenta el agente económico para evaluar si el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad supondrían una carga desproporcionada. Reviste especial importancia que la Comisión lleve a cabo las consultas oportunas durante la fase preparatoria, en particular con expertos, y que esas consultas se realicen de conformidad con los principios establecidos en el Acuerdo interinstitucional de 13 de abril de 2016 sobre la mejora de la legislación<sup>1</sup>. En particular, a fin de garantizar una participación equitativa en la preparación de los actos delegados, el Parlamento Europeo y el Consejo reciben toda la documentación al mismo tiempo que los expertos de los Estados miembros, y sus expertos tienen acceso sistemáticamente a las reuniones de los grupos de expertos de la Comisión que se ocupen de la preparación de actos delegados.

---

<sup>1</sup> DO L 123 de 12.5.2016, p. 1.

- (94) A fin de garantizar condiciones uniformes de ejecución de la presente Directiva, deben conferirse a la Comisión competencias de ejecución en lo que respecta a las especificaciones técnicas. Dichas competencias deben ejercerse de conformidad con el Reglamento (UE) n.º 182/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>1</sup>.
- (95) Los Estados miembros deben asegurarse de que existan medios adecuados y efectivos para garantizar el cumplimiento de la presente Directiva y establecer, por lo tanto, mecanismos de control adecuados, tales como un control *a posteriori* por parte de las autoridades de vigilancia del mercado, con el fin de verificar que la exención respecto de la aplicación de los requisitos de accesibilidad está justificada. Al tramitar las quejas relativas a la accesibilidad, los Estados miembros deben cumplir el principio general de buena administración, y en particular la obligación de los funcionarios de garantizar que se tome una decisión sobre cada queja en un plazo razonable.
- (96) A fin de facilitar la ejecución uniforme de la presente Directiva, la Comisión debe establecer un grupo de trabajo formado por las pertinentes autoridades e interesados para facilitar el intercambio de información y mejores prácticas y prestar asesoramiento. Se debe fomentar la cooperación entre las autoridades y los interesados pertinentes, en particular las personas con discapacidad y las organizaciones que las representan, entre otras cosas para mejorar la coherencia en la aplicación de las disposiciones de la presente Directiva relativas a los requisitos de accesibilidad y para controlar la ejecución de las disposiciones sobre modificaciones sustanciales y carga desproporcionada.

---

<sup>1</sup> Reglamento (UE) n.º 182/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, por el que se establecen las normas y los principios generales relativos a las modalidades de control por parte de los Estados miembros del ejercicio de las competencias de ejecución por la Comisión (DO L 55 de 28.2.2011, p. 13).

- (97) Habida cuenta del marco jurídico existente en relación con las vías de recurso en los ámbitos a los que se aplican las Directivas 2014/24/UE y 2014/25/UE, las disposiciones de la presente Directiva relativas a la vigilancia del cumplimiento y las sanciones no deben ser aplicables a los procedimientos de contratación sujetos a las obligaciones impuestas por la presente Directiva. Tal exclusión se entiende sin perjuicio de las obligaciones de los Estados miembros, derivadas de los Tratados, de adoptar todas las medidas necesarias para garantizar la aplicación y la eficacia del Derecho de la Unión.
- (98) Las sanciones deben ser adecuadas en relación con el carácter de las infracciones y con las circunstancias, de manera que no sirvan como alternativa al cumplimiento por los agentes económicos de la obligación de que sus productos o servicios sean accesibles.
- (99) Los Estados miembros deben velar por que, de conformidad con el Derecho vigente de la Unión, se hayan establecido mecanismos alternativos de resolución de controversias que permitan resolver cualquier presunto incumplimiento de la presente Directiva antes de que se interponga una demanda ante los tribunales o los organismos administrativos competentes.
- (100) De conformidad con la Declaración política conjunta, de 28 de septiembre de 2011, de los Estados miembros y de la Comisión sobre los documentos explicativos<sup>1</sup>, los Estados miembros se han comprometido a adjuntar a la notificación de las medidas de transposición, cuando esté justificado, uno o varios documentos que expliquen la relación entre los elementos de una directiva y las partes correspondientes de los instrumentos nacionales de transposición. Por lo que respecta a la presente Directiva, el legislador considera que la transmisión de dichos documentos está justificada.

---

<sup>1</sup> DO C 369 de 17.12.2011, p. 14.

- (101) A fin de conceder a los prestadores de servicios el tiempo suficiente para adaptarse a los requisitos de la presente Directiva, es necesario disponer un período de transición de cinco años a partir de la fecha de aplicación de la presente Directiva, durante el cual no se exija que los productos usados para la prestación de un servicio que fueron introducidos en el mercado con anterioridad a esa fecha cumplan los requisitos de accesibilidad establecidos en la presente Directiva, a menos que sean reemplazados por los prestadores de servicios durante el período de transición. Habida cuenta del coste y el largo ciclo de vida de los terminales de autoservicio, es conveniente disponer que, en aquellos casos en los que estos terminales se empleen para la prestación de servicios, puedan seguir utilizándose hasta el final de su vida útil, siempre y cuando no sean sustituidos durante ese período, aunque sin superar los veinte años.
- (102) Los requisitos de accesibilidad establecidos en la presente Directiva deben aplicarse a los productos que se introduzcan en el mercado y a los servicios prestados tras la fecha de aplicación de las medidas nacionales de transposición de la presente Directiva, en particular los productos usados y de segunda mano importados de un tercer país que se introduzcan en el mercado después de esa fecha.
- (103) La presente Directiva respeta los derechos fundamentales y observa los principios reconocidos, en especial, por la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (en lo sucesivo, «Carta»). En particular, su objetivo es garantizar 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, y fomentar la aplicación de los artículos 21, 25 y 26 de la Carta.

(104) Dado que el objetivo de la presente Directiva, a saber, la eliminación de los obstáculos a la libre circulación de determinados productos y servicios accesibles, para contribuir al correcto funcionamiento del mercado interior, no puede ser alcanzado de manera suficiente por los Estados miembros, pues requiere la armonización de disposiciones diferentes actualmente vigentes en sus respectivos sistemas jurídicos, sino que, debido a que se definen requisitos comunes de accesibilidad y disposiciones para el funcionamiento del mercado interior, puede lograrse mejor a escala de la Unión, esta puede adoptar medidas, de acuerdo con el principio de subsidiariedad establecido en el artículo 5 del Tratado de la Unión Europea. De conformidad con el principio de proporcionalidad establecido en el mismo artículo, la presente Directiva no excede de lo necesario para alcanzar dicho objetivo.

HAN ADOPTADO LA PRESENTE DIRECTIVA:

# Capítulo I

## Disposiciones generales

### *Artículo 1*

#### *Objeto*

El objetivo de la presente Directiva es contribuir al correcto funcionamiento del mercado interior mediante la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en lo relativo a los requisitos de accesibilidad exigibles a determinados productos y servicios, en particular eliminando y evitando los obstáculos a la libre circulación de productos y servicios derivados de las divergencias en los requisitos de accesibilidad en los Estados miembros.

### *Artículo 2*

#### *Ámbito de aplicación*

1. La presente Directiva es aplicable a los siguientes productos que se introduzcan en el mercado con posterioridad al... [*seis años después de la fecha de entrada en vigor de la presente Directiva*]:
  - a) equipos informáticos de uso general de consumo y sistemas operativos para dichos equipos informáticos;
  - b) los siguientes terminales de autoservicio:
    - i) terminales de pago,

ii) los siguientes terminales de autoservicio dedicados a la prestación de servicios contemplados en la presente Directiva:

- 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;

c) equipos terminales de consumo con capacidad informática interactiva, utilizados para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas;

d) equipos terminales de consumo con capacidad de informática interactiva, utilizados para acceder a servicios de comunicación audiovisual, y

e) lectores electrónicos.

2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 32, la presente Directiva es aplicable a los siguientes servicios que se presten a los consumidores con posterioridad al... [*seis años después de la fecha de entrada en vigor de la presente Directiva*]:

a) servicios de comunicaciones electrónicas, a excepción de los servicios de transmisión utilizados para la prestación de servicios de máquina a máquina;

- b) servicios que proporcionan acceso a los servicios de comunicación audiovisual;
- c) los siguientes elementos de los servicios de transporte aéreo de viajeros, de transporte de viajeros por autobús, por ferrocarril y por vías navegables, salvo los servicios de transporte urbanos, suburbanos y regionales para los cuales serán de aplicación únicamente los elementos del inciso v):
  - i) sitios web,
  - ii) servicios mediante dispositivos móviles, incluidas las aplicaciones para dispositivos móviles,
  - iii) billetes electrónicos y servicios de expedición de billetes electrónicos,
  - iv) distribución de información sobre servicios de transporte, en particular información sobre viajes en tiempo real; en lo que respecta a las pantallas informativas, se limitará a las pantallas interactivas situadas dentro del territorio de la Unión, y
  - v) terminales de servicio interactivos situados dentro del territorio de la Unión, excepto los instalados como partes integradas en vehículos, aeronaves, buques y material rodante empleados para la prestación de cualquier parte de dichos servicios de transporte de viajeros;
- d) servicios bancarios para consumidores;
- e) libros electrónicos y sus programas especializados, y
- f) servicios de comercio electrónico.

3. La presente Directiva es aplicable a las respuestas a las comunicaciones de emergencia al número único europeo de emergencia «112».
4. La presente Directiva no es aplicable a los siguientes contenidos de sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles:
  - a) contenidos multimedia pregrabados de base temporal publicados antes del... [*seis años después de la fecha de entrada en vigor de la presente Directiva*];
  - b) formatos de archivo de ofimática publicados antes del... [*seis años después de la fecha de entrada en vigor de la presente Directiva*];
  - c) servicios de mapas y cartografía en línea, cuando la información esencial se proporcione de manera accesible digitalmente en el caso de mapas destinados a fines de navegación;
  - d) contenidos de terceros que no estén financiados ni desarrollados por el agente económico en cuestión ni estén bajo su control;
  - e) contenidos de sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles considerados como archivos, en el sentido de que contienen únicamente contenidos que no se actualizan ni editan después del... [*seis años después de la fecha de entrada en vigor de la presente Directiva*].
5. La presente Directiva se entenderá sin perjuicio de la Directiva (UE) 2017/1564 y del Reglamento (UE) 2017/1563.

*Artículo 3*  
*Definiciones*

A efectos de la presente Directiva, se entenderá por:

- 1) «personas con discapacidad»: aquellas personas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás;
- 2) «producto»: sustancia, preparado o mercancía producidos por medio de un proceso de fabricación, que no sean alimentos, piensos, plantas ni animales vivos, productos de origen humano ni productos de origen vegetal o animal directamente relacionados con su futura reproducción;
- 3) «servicio»: un servicio tal como se define en el artículo 4, punto 1, de la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>1</sup>;
- 4) «prestador de servicios»: toda persona física o jurídica que presta un servicio en el mercado de la Unión o que hace ofertas para prestar dicho servicio a los consumidores de la Unión;
- 5) «servicios de comunicación audiovisual»: los servicios definidos en el artículo 1, apartado 1, letra a), de la Directiva 2010/13/UE;

---

<sup>1</sup> Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior (DO L 376 de 27.12.2006, p. 36).

- 6) «servicios que dan acceso a servicios de comunicación audiovisual»: servicios transmitidos por redes de comunicaciones electrónicas que se utilizan para identificar servicios de comunicación audiovisual, para seleccionarlos, recibir información sobre ellos y para visualizarlos, así como cualquier característica presentada, como subtítulos para sordos y deficientes auditivos, descripción de audio, subtítulos hablados e interpretación de lenguaje de señas, que resulten de la aplicación de medidas para hacer los servicios accesibles según lo previsto en el artículo 7 de la Directiva 2010/13/UE, e incluyen las guías electrónicas de programas;
- 7) «equipo terminal de consumo con capacidad informática interactiva, utilizado para acceder a servicios de comunicación audiovisual»: todo equipo cuya principal finalidad es facilitar acceso a los servicios de comunicación audiovisual;
- 8) «servicio de comunicaciones electrónicas»: servicio de comunicaciones electrónicas tal como se define en el artículo 2, punto 4, de la Directiva (UE) 2018/1972;
- 9) «servicio de conversación total»: un servicio de conversación total tal como se define en el artículo 2, punto 35, de la Directiva (UE) 2018/1972;
- 10) «punto de respuesta de seguridad pública» o «PSAP»: un punto de respuesta de seguridad pública o PSAP tal como se define en el artículo 2, punto 36, de la Directiva (UE) 2018/1972;
- 11) «PSAP más apropiado»: un PSAP más apropiado tal como se define en el artículo 2, punto 37, de la Directiva (UE) 2018/1972;

- 12) «comunicación de emergencia»: una comunicación de emergencia tal como se define en el artículo 2, punto 38, de la Directiva (UE) 2018/1972;
- 13) «servicio de emergencia»: un servicio de emergencia tal como se define en el artículo 2, punto 39, de la Directiva (UE) 2018/1972;
- 14) «texto en tiempo real»: una forma de conversación de texto en situaciones de punto a punto o conferencia con múltiples puntos en la que el texto es introducido de tal forma que la comunicación es percibida por el usuario como continua en forma de carácter por carácter;
- 15) «comercialización»: todo suministro, remunerado o gratuito, de un producto para su distribución, consumo o utilización en el mercado de la Unión en el transcurso de una actividad comercial;
- 16) «introducción en el mercado»: primera comercialización de un producto en el mercado de la Unión;
- 17) «fabricante»: toda 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;
- 18) «representante autorizado»: toda persona física o jurídica establecida en la Unión que ha recibido un mandato escrito de un fabricante para actuar en su nombre en tareas específicas;

- 19) «importador»: toda persona física o jurídica establecida en la Unión que introduce un producto de un tercer país en el mercado de la Unión;
- 20) «distribuidor»: toda persona física o jurídica de la cadena de suministro, distinta del fabricante o el importador, que comercializa un producto;
- 21) «agente económico»: el fabricante, el representante autorizado, el importador, el distribuidor o el prestador de servicios;
- 22) «consumidor»: toda persona física que compra un producto o es destinatario de un servicio con fines ajenos a su actividad comercial o empresarial, su oficio o su profesión;
- 23) «microempresa»: una empresa que emplea a menos de 10 personas y cuyo volumen de negocios anual no supera los 2 millones de euros o cuyo balance anual total no supera los 2 millones de euros;
- 24) «pequeñas y medianas empresas» o «pymes»: empresas que emplean a menos de 250 personas y cuyo volumen de negocios anual no supera los 50 millones de euros o cuyo balance anual total no supera los 43 millones de euros, excluidas las microempresas;
- 25) «norma armonizada»: una norma armonizada tal como se define en el artículo 2, punto 1, letra c), del Reglamento (UE) n.º 1025/2012;

- 26) «especificación técnica»: una especificación técnica tal como se define en el artículo 2, punto 4, del Reglamento (UE) n.º 1025/2012, que proporciona un medio para cumplir los requisitos de accesibilidad aplicables a un producto o servicio;
- 27) «retirada»: cualquier medida encaminada a prevenir la comercialización de un producto que se encuentra en la cadena de suministro;
- 28) «servicios bancarios para consumidores»: la prestación de los siguientes servicios bancarios y financieros a los consumidores:
- a) contratos de crédito que se regulan en la Directiva 2008/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>1</sup> o en la Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>2</sup>;
  - b) servicios definidos en los puntos 1, 2, 4 y 5 de la sección A y en los puntos 1, 2, 4 y 5 de la sección B del anexo I de la Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>3</sup>;

---

<sup>1</sup> Directiva 2008/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2008, relativa a los contratos de crédito al consumo y por la que se deroga la Directiva 87/102/CEE del Consejo (DO L 133 de 22.5.2008, p. 66).

<sup>2</sup> Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de febrero de 2014, sobre los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial y por la que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) n.º 1093/2010 (DO L 60 de 28.2.2014, p. 34).

<sup>3</sup> Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de mayo de 2014, relativa a los mercados de instrumentos financieros y por la que se modifican la Directiva 2002/92/CE y la Directiva 2011/61/UE (DO L 173 de 12.6.2014 p. 349).

- c) servicios de pago, tal como se definen en el artículo 4, punto 3, de la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>1</sup>;
  - d) servicios vinculados a la cuenta de pago tal como se definen en el artículo 2, punto 6, de la Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>2</sup>, y
  - e) el dinero electrónico tal como se define en el artículo 2, punto 2, de la Directiva 2009/110/CE del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>3</sup>;
- 29) «terminal de pago»: un dispositivo cuya principal finalidad es permitir realizar pagos haciendo uso de instrumentos de pago tal como se definen en el artículo 4, punto 14, de la Directiva (UE) 2015/2366 en un punto físico de venta pero no en un entorno virtual;
- 30) «servicios de comercio electrónico»: los servicios prestados a distancia a través de sitios web y servicios para dispositivos móviles, por medios electrónicos y a petición individual de un consumidor, al objeto de celebrar un contrato con el consumidor;

---

<sup>1</sup> Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, sobre servicios de pago en el mercado interior y por la que se modifican las Directivas 2002/65/CE, 2009/110/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) n.º 1093/2010 y se deroga la Directiva 2007/64/CE (DO L 337 de 23.12.2015, p. 35).

<sup>2</sup> Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, sobre la comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas (DO L 257 de 28.8.2014, p. 214).

<sup>3</sup> Directiva 2009/110/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de septiembre de 2009, sobre el acceso a la actividad de las entidades de dinero electrónico y su ejercicio, así como sobre la supervisión prudencial de dichas entidades, por la que se modifican las Directivas 2005/60/CE y 2006/48/CE y se deroga la Directiva 2000/46/CE (DO L 267 de 10.10.2009, p. 7).

- 31) «servicios de transporte aéreo de viajeros»: los servicios comerciales de transporte aéreo de viajeros tal como se definen en el artículo 2, letra l), del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, para salir de un aeropuerto, en situaciones de tránsito en él o al llegar a él, cuando el aeropuerto esté situado en el territorio de un Estado miembro, incluidos los vuelos procedentes de un aeropuerto situado en un tercer país con destino a un aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro cuando una compañía aérea de la Unión preste los servicios;
- 32) «servicios de transporte de viajeros por autobús»: los servicios incluidos en el artículo 2, apartados 1 y 2, del Reglamento (UE) n.º 181/2011;
- 33) «servicios de transporte de viajeros por ferrocarril»: todos los servicios de ferrocarril para viajeros a que se refiere el artículo 2, apartado 1, del Reglamento (CE) n.º 1371/2007, a excepción de los servicios a que se refiere el artículo 2, apartado 2, del citado Reglamento;
- 34) «servicios de transporte de viajeros por vías navegables»: los servicios incluidos en el artículo 2, apartado 1, del Reglamento (UE) n.º 1177/2010, a excepción de los servicios a que se refiere el artículo 2, apartado 2, del citado Reglamento;
- 35) «servicios de transporte urbanos y suburbanos»: los servicios urbanos y suburbanos tal como se definen en el artículo 3, punto 6, de la Directiva 2012/34/UE del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>1</sup>; ahora bien, a efectos de la presente Directiva, solo incluye los siguientes modos de transporte: ferrocarril, autobús y autocar, metro, tranvía y trolebús;

---

<sup>1</sup> Directiva 2012/34/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de noviembre de 2012, por la que se establece un espacio ferroviario europeo único (DO L 343 de 14.12.2012, p. 32).

- 36) «servicios de transporte regionales»: los servicios regionales tal como se definen en el artículo 3, punto 7, de la Directiva 2012/34/UE; ahora bien, a efectos de la presente Directiva, solo incluye los siguientes modos de transporte: ferrocarril, autobús y autocar, metro, tranvía y trolebús;
- 37) «tecnología de apoyo»: cualquier artículo, equipo, servicio o sistema de productos, incluidos los programas, que se utilice para aumentar, mantener, sustituir o mejorar las capacidades funcionales de las personas con discapacidad, o para paliar o compensar deficiencias, limitaciones de la actividad o restricciones de la participación;
- 38) «sistema operativo»: un programa que, entre otras cosas, gestiona la interfaz del equipo periférico, programa tareas, distribuye la memoria y presenta una interfaz predeterminada al usuario cuando no se está ejecutando ningún programa de aplicación, incluida una interfaz gráfica de usuario, independientemente de si dicho programa forma parte del equipo informático de uso general de consumo o si se trata de un programa independiente destinado a ejecutarse en el equipo informático de uso general de consumo; ahora bien, se excluyen el cargador del sistema operativo, el sistema básico de entrada/salida u otros microprogramas necesarios al arrancar el sistema o instalar el sistema operativo;
- 39) «equipos informáticos de uso general de consumo»: una combinación de equipos que forma un ordenador completo, caracterizado por su naturaleza multifuncional, su capacidad para llevar a cabo, con los programas adecuados, la mayoría de las tareas informáticas más habituales solicitadas por los consumidores y concebido para ser utilizado por ellos, e incluye los ordenadores personales, en particular los ordenadores de sobremesa, los ordenadores portátiles, los teléfonos inteligentes y las tabletas;

- 40) «capacidad informática interactiva»: una funcionalidad de apoyo para la interacción entre el usuario y el dispositivo que posibilita el procesamiento y la transmisión de datos, voz o vídeo o cualquier combinación de estos;
- 41) «libro electrónico y sus programas especializados»: un servicio consistente en el suministro de archivos digitales que contienen una versión electrónica de un libro a la que se puede acceder, por la que se puede navegar y que se puede leer y utilizar, así como de los programas, incluidos los servicios para dispositivos móviles, incluidas las aplicaciones para dispositivos móviles, especializados en el acceso, la navegación, la lectura y el uso de esos archivos digitales, excluidos los programas comprendidos en la definición del punto 42;
- 42) «lector electrónico»: un equipo especializado, incluidos tanto el aparato como el programa, utilizado para acceder a archivos de libros electrónicos, navegar por ellos, leerlos y utilizarlos;
- 43) «billetes electrónicos»: todo sistema en el que el derecho a viajar, ya sea en forma de billete de viaje individual o múltiple, abono de viaje o crédito de viaje, se almacena electrónicamente en una tarjeta de transporte física o en otro dispositivo, en lugar de imprimirse en un billete de papel;
- 44) «servicios de expedición de billetes electrónicos»: todo sistema en que los billetes de transporte de los viajeros se adquieren en línea a través de un dispositivo con capacidad informática interactiva y se envían al comprador en formato electrónico, a fin de que pueda imprimirlos en papel o mostrarlos en un dispositivo móvil con capacidad informática interactiva cuando vaya a viajar.

## **Capítulo II**

### **Requisitos de accesibilidad y libre circulación**

#### *Artículo 4*

##### *Requisitos de accesibilidad*

1. Los Estados miembros garantizarán, de conformidad con los apartados 2, 3 y 5 del presente artículo y a reserva del artículo 14, que los agentes económicos solo introduzcan en el mercado los productos y solo presten los servicios que cumplan los requisitos de accesibilidad que figuran en el anexo I.
2. Todos los productos deberán cumplir los requisitos de accesibilidad que figuran en la sección I del anexo I.

Todos los productos, a excepción de los terminales de autoservicio, deberán cumplir los requisitos de accesibilidad que figuran en la sección II del anexo I.

3. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 5 del presente artículo, todos los servicios, salvo los servicios de transporte urbanos y suburbanos y los servicios de transporte regionales, deberán cumplir los requisitos de accesibilidad que figuran en la sección III del anexo I.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 5 del presente artículo, todos los servicios deberán cumplir los requisitos de accesibilidad que figuran en la sección IV del anexo I.

4. Los Estados miembros podrán decidir, en función de las condiciones nacionales, si el entorno construido utilizado por los clientes de los servicios objeto de la presente Directiva deben cumplir los requisitos de accesibilidad que figuran en el anexo III, con el fin de maximizar su uso por personas con discapacidad.
5. Las microempresas que presten servicios estarán exentas de cumplir los requisitos de accesibilidad a que se refiere el apartado 3 del presente artículo y cualquier obligación relativa al cumplimiento de dichos requisitos.
6. Los Estados miembros proporcionarán orientaciones y herramientas a las microempresas con el fin de facilitar la aplicación de las medidas nacionales de transposición de la presente Directiva. Los Estados miembros elaborarán dichas herramientas en concertación con las partes interesadas pertinentes.
7. Los Estados miembros podrán informar a los agentes económicos de los ejemplos indicativos, que figuran en el anexo II, relativos a posibles medidas que contribuyen al cumplimiento de los requisitos de accesibilidad del anexo I.
8. Los Estados miembros garantizarán que la respuesta a las comunicaciones de emergencia al número único europeo de emergencia «112» por el PSAP más apropiado cumpla los requisitos de accesibilidad específicos que figuran en la sección V del anexo I de la manera más adecuada a la estructuración de los dispositivos nacionales de emergencia.

9. La Comisión estará facultada para adoptar actos delegados con arreglo al artículo 26 para completar el anexo I, precisando en mayor medida los requisitos de accesibilidad que, por su propia naturaleza, no pueden surtir el efecto deseado si no son objeto de una mayor precisión en actos jurídicos vinculantes de la Unión, como los requisitos relativos a la interoperabilidad.

#### *Artículo 5*

##### *Derecho de la Unión vigente en el ámbito del transporte de viajeros*

Se considerará que los servicios que cumplan los requisitos de suministro de información accesible y de información sobre accesibilidad establecidos en los Reglamentos (CE) n.º 261/2004, (CE) n.º 1107/2006, (CE) n.º 1371/2007, (UE) n.º 1177/2010 y (UE) n.º 181/2011 y que cumplan los actos pertinentes adoptados sobre la base de la Directiva 2008/57/CE satisfacen los requisitos correspondientes de la presente Directiva. Cuando la presente Directiva establezca requisitos adicionales a los previstos en dichos Reglamentos y actos, los requisitos adicionales se aplicarán plenamente.

#### *Artículo 6*

##### *Libre circulación*

Los Estados miembros no impedirán, por razones relacionadas con los requisitos de accesibilidad, la comercialización de productos ni la prestación de servicios, en su territorio, que cumplan la presente Directiva.

## **Capítulo III**

### **Obligaciones de los agentes económicos que guardan relación con los productos**

#### *Artículo 7*

##### *Obligaciones de los fabricantes*

1. Cuando introduzcan sus productos en el mercado, los fabricantes se asegurarán de que estos se han diseñado y fabricado de conformidad con los requisitos de accesibilidad aplicables de la presente Directiva.
2. Los fabricantes elaborarán la documentación técnica con arreglo al anexo IV y aplicarán o mandarían aplicar el procedimiento de evaluación de la conformidad establecido en dicho anexo.

Cuando se haya demostrado que el producto cumple los requisitos de accesibilidad aplicables mediante ese procedimiento, los fabricantes elaborarán una declaración UE de conformidad y colocarán el marcado CE.

3. Los fabricantes conservarán la documentación técnica y la declaración UE de conformidad durante cinco años después de la introducción del producto en el mercado.

4. Los fabricantes se asegurarán de que existen procedimientos para que la producción en serie mantenga su conformidad con la presente Directiva. Deberán tomarse debidamente en consideración los cambios en el diseño o las características del producto y los cambios en las normas armonizadas, o en las especificaciones técnicas, con arreglo a las cuales se declara la conformidad de un producto.
5. Los fabricantes se asegurarán de que sus productos llevan un número de tipo, lote o serie o cualquier otro elemento que permita su identificación o, si el tamaño o la naturaleza del producto no lo permite, de que la información requerida figura en el embalaje o envase o en un documento que acompañe al producto.
6. Los fabricantes indicarán su nombre, su nombre comercial registrado o marca registrada y su dirección de contacto en el producto o, cuando no sea posible, en su embalaje o envase o en un documento que lo acompañe. La dirección deberá indicar un punto único en el que pueda contactarse con el fabricante. Los datos de contacto figurarán en una lengua fácilmente comprensible para los usuarios finales y las autoridades de vigilancia del mercado.
7. Los fabricantes garantizarán que el producto vaya acompañado de las instrucciones y la información relativa a la seguridad en una lengua fácilmente comprensible para los consumidores y otros usuarios finales, según lo que decida el Estado miembro de que se trate. Dichas instrucciones e información, así como cualquier etiquetado, serán claros, comprensibles e inteligibles.

8. Los fabricantes que consideren o tengan motivos para pensar que un producto que han introducido en el mercado no es conforme con la presente Directiva adoptarán inmediatamente las medidas correctoras necesarias para hacerlo conforme, o, si procede, retirarlo del mercado. Además, cuando el producto no cumpla los requisitos de accesibilidad establecidos en la presente Directiva, los fabricantes informarán inmediatamente de ello a las autoridades nacionales competentes de los Estados miembros en los que hayan comercializado el producto y darán detalles, en particular, sobre la no conformidad y las medidas correctoras adoptadas. En tales casos, los fabricantes llevarán un registro de los productos que no cumplan los requisitos de accesibilidad aplicables y de las quejas correspondientes.
9. Previa solicitud motivada de una autoridad nacional competente, los fabricantes le facilitarán toda la información y documentación necesarias para demostrar la conformidad del producto, en una lengua fácilmente comprensible para dicha autoridad. Cooperarán con dicha autoridad, a petición suya, en cualquier acción emprendida para subsanar el incumplimiento de los requisitos de accesibilidad aplicables de los productos que hayan introducido en el mercado, en particular haciendo que los productos cumplan los requisitos de accesibilidad aplicables.

*Artículo 8*  
*Representantes autorizados*

1. Los fabricantes podrán designar, mediante mandato escrito, a un representante autorizado.  
  
Las obligaciones establecidas en el artículo 7, apartado 1, y la elaboración de la documentación técnica no formarán parte del mandato del representante autorizado.
2. Los representantes autorizados efectuarán las tareas especificadas en el mandato recibido del fabricante. El mandato deberá permitir al representante autorizado realizar como mínimo las tareas siguientes:
  - a) mantener la declaración UE de conformidad y la documentación técnica a disposición de las autoridades de vigilancia del mercado durante cinco años;
  - b) previa solicitud motivada de una autoridad nacional competente, facilitar a dicha autoridad toda la información y documentación necesarias para demostrar la conformidad del producto;
  - c) cooperar con las autoridades nacionales competentes, a petición de estas, en cualquier acción emprendida para subsanar el incumplimiento de los requisitos de accesibilidad aplicables de los productos objeto de su mandato.

*Artículo 9*  
*Obligaciones de los importadores*

1. Los importadores solo introducirán en el mercado productos conformes.
2. Antes de introducir un producto en el mercado, los importadores se asegurarán de que el fabricante haya aplicado el procedimiento de evaluación de la conformidad establecido en el anexo IV. Se asegurarán de que el fabricante haya elaborado la documentación técnica exigida por dicho anexo, de que el producto lleve el marcado CE y vaya acompañado de los documentos necesarios y de que el fabricante haya cumplido los requisitos de etiquetado establecidos en el artículo 7, apartados 5 y 6.
3. Si un importador considera o tiene motivos para pensar que un producto no cumple los requisitos de accesibilidad aplicables de la presente Directiva, no lo introducirá en el mercado hasta que el producto sea conforme. Además, en los casos en los que el producto no cumpla los requisitos de accesibilidad aplicables, el importador informará al fabricante y a las autoridades de vigilancia del mercado al respecto.
4. Los importadores indicarán su nombre, su nombre comercial registrado o marca registrada y su dirección de contacto en el producto o, cuando no sea posible, en su embalaje o envase o en un documento que lo acompañe. Los datos de contacto figurarán en una lengua fácilmente comprensible para los usuarios finales y las autoridades de vigilancia del mercado.

5. Los importadores garantizarán que el producto vaya acompañado de las instrucciones y la información relativa a la seguridad en una lengua fácilmente comprensible para los consumidores y otros usuarios finales, según lo que decida el Estado miembro de que se trate.
6. Los importadores se asegurarán de que, mientras un producto esté bajo su responsabilidad, las condiciones de almacenamiento o transporte no comprometan el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad aplicables.
7. Durante un período de cinco años los importadores mantendrán una copia de la declaración UE de conformidad a disposición de las autoridades de vigilancia del mercado y se asegurarán de que, previa petición, la documentación técnica se pueda poner a disposición de dichas autoridades.
8. Los importadores que consideren o tengan motivos para pensar que un producto que han introducido en el mercado no es conforme con la presente Directiva adoptarán inmediatamente las medidas correctoras necesarias para hacerlo conforme o, si procede, retirarlo del mercado. Además, cuando el producto no cumpla los requisitos de accesibilidad aplicables, los importadores informarán inmediatamente de ello a las autoridades nacionales competentes de los Estados miembros en los que hayan comercializado el producto y darán detalles, en particular, sobre el incumplimiento y las medidas correctoras adoptadas. En tales casos, los importadores llevarán un registro de los productos que no cumplan los requisitos de accesibilidad aplicables y de las quejas correspondientes.

9. Previa solicitud motivada de una autoridad nacional competente, los importadores le facilitarán toda la información y documentación necesarias para demostrar la conformidad de un producto en una lengua fácilmente comprensible para dicha autoridad. Cooperarán con dicha autoridad, a petición suya, en cualquier acción emprendida para subsanar el incumplimiento de los requisitos de accesibilidad aplicables de los productos que hayan introducido en el mercado.

#### *Artículo 10*

##### *Obligaciones de los distribuidores*

1. Al comercializar un producto, los distribuidores actuarán con la debida diligencia respecto a los requisitos de la presente Directiva.
2. Antes de comercializar un producto, los distribuidores comprobarán que el producto lleve el marcado CE, que vaya acompañado de los documentos necesarios y de las instrucciones y la información relativa a la seguridad en una lengua fácilmente comprensible para los consumidores y otros usuarios finales del Estado miembro en el que vaya a ser comercializado, y que el fabricante y el importador hayan cumplido los requisitos establecidos en el artículo 7, apartados 5 y 6, y en el artículo 9, apartado 4, respectivamente.

3. Si un distribuidor considera o tiene motivos para pensar que un producto no es conforme con los requisitos de accesibilidad aplicables de la presente Directiva, no lo comercializará hasta que sea conforme. Además, cuando el producto no cumpla los requisitos de accesibilidad aplicables, el distribuidor informará de ello al fabricante o al importador y a las autoridades de vigilancia del mercado.
4. Los distribuidores se asegurarán de que, mientras un producto esté bajo su responsabilidad, las condiciones de almacenamiento o transporte no comprometan el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad aplicables.
5. Los distribuidores que consideren o tengan motivos para pensar que un producto que han comercializado no es conforme con la presente Directiva se asegurarán de que se adopten las medidas correctoras necesarias para hacerlo conforme o, si procede, retirarlo del mercado. Además, cuando el producto no cumpla los requisitos de accesibilidad aplicables, los distribuidores informarán inmediatamente de ello a las autoridades nacionales competentes de los Estados miembros en los que hayan comercializado el producto y darán detalles, en particular, sobre el incumplimiento y las medidas correctoras adoptadas.
6. Previa solicitud motivada de la autoridad nacional competente, los distribuidores le facilitarán toda la información y documentación necesarias para demostrar la conformidad de un producto. Cooperarán con dicha autoridad, a petición suya, en cualquier acción emprendida para subsanar el incumplimiento de los requisitos de accesibilidad aplicables de los productos que hayan comercializado.

### *Artículo 11*

#### *Casos en los que las obligaciones de los fabricantes se aplican a los importadores y los distribuidores*

A los efectos de la presente Directiva, tendrá la consideración de fabricante y, por consiguiente, estará sujeto a las obligaciones del fabricante con arreglo al artículo 7, el importador o distribuidor que introduzca un producto en el mercado con su nombre o marca o que modifique un producto ya introducido en el mercado de tal modo que pueda quedar afectado el cumplimiento de los requisitos de la presente Directiva.

### *Artículo 12*

#### *Identificación de los agentes económicos que guardan relación con los productos*

1. Previa solicitud, los agentes económicos a que se refieren los artículos 7 a 10 identificarán ante las autoridades de vigilancia del mercado a los siguientes agentes:
  - a) a cualquier otro agente económico que les haya suministrado un producto;
  - b) a cualquier otro agente económico al que hayan suministrado un producto.
2. Los agentes económicos a que se refieren los artículos 7 a 10 podrán presentar la información a que se refiere el apartado 1 del presente artículo durante un período de cinco años después de la fecha en la que se les haya suministrado el producto y durante un período de cinco años después de la fecha en la que ellos hayan suministrado el producto.

3. La Comisión estará facultada para adoptar actos delegados con arreglo al artículo 26, para modificar la presente Directiva a fin de modificar el período a que se refiere el apartado 2 del presente artículo para productos concretos. Dicho período modificado será superior a cinco años y será proporcional a la vida económicamente útil del producto de que se trate.

## **Capítulo IV**

### **Obligaciones de los prestadores de servicios**

#### *Artículo 13*

##### *Obligaciones de los prestadores de servicios*

1. Los prestadores de servicios garantizarán que diseñan y prestan servicios de conformidad con los requisitos de accesibilidad establecidos en la presente Directiva.
2. Los prestadores de servicios elaborarán la información necesaria de conformidad con el anexo V y explicarán de qué manera sus servicios cumplen los requisitos de accesibilidad aplicables. 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. Los prestadores de servicios deberán conservar la información mientras el servicio esté en funcionamiento.

3. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 32, los prestadores de servicios se asegurarán de que existan procedimientos que garanticen que la prestación de servicios siga siendo conforme con los requisitos de accesibilidad aplicables. Los prestadores de servicios tendrán debidamente en cuenta los cambios en las características de la prestación del servicio, los cambios en los requisitos de accesibilidad aplicables y los cambios en las normas armonizadas o en las especificaciones técnicas en relación con las cuales se declara que el servicio cumple los requisitos de accesibilidad.
4. En caso de no conformidad, los prestadores de servicios adoptarán las medidas correctoras necesarias para hacer conforme el servicio con los requisitos de accesibilidad aplicables. Además, cuando el servicio no cumpla los requisitos de accesibilidad aplicables, los prestadores de servicios informarán inmediatamente de ello a las autoridades nacionales competentes de los Estados miembros en los que prestan el servicio y darán detalles, en particular, sobre el incumplimiento y las medidas correctoras adoptadas.
5. Previa solicitud motivada de una autoridad competente, los prestadores de servicios le facilitarán toda la información necesaria para demostrar la conformidad del servicio con los requisitos de accesibilidad aplicables. Cooperarán con dicha autoridad, a petición de esta, en cualquier acción emprendida para hacer conforme el servicio con dichos requisitos.

## **Capítulo V**

### **Modificación sustancial de productos o servicios y carga desproporcionada sobre los agentes económicos**

#### *Artículo 14*

##### *Modificación sustancial y carga desproporcionada*

1. Los requisitos de accesibilidad a que se refiere el artículo 4 solo serán aplicables en la medida en que su cumplimiento:
  - a) no exija un cambio significativo en un producto o servicio cuyo resultado sea la modificación sustancial de su naturaleza básica, y
  - b) no provoque la imposición de una carga desproporcionada sobre los agentes económicos afectados.
  
2. Los agentes económicos llevarán a cabo una evaluación de si el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad a que se refiere el artículo 4 originarían una modificación sustancial o, con arreglo a los criterios correspondientes que figuran en el anexo VI, impondrían una carga desproporcionada, según lo dispuesto en el apartado 1 del presente artículo.

3. Los agentes económicos documentarán la evaluación a que se refiere el apartado 2. Los agentes económicos conservarán todos los resultados pertinentes durante un período de cinco años calculado a partir de la última comercialización de un producto o después de la última prestación de un servicio, según corresponda. A instancia de las autoridades de vigilancia del mercado o de las autoridades responsables de verificar la conformidad de los servicios, según el caso, los agentes económicos les facilitarán una copia de la evaluación a que se refiere el apartado 2.
4. Como excepción a lo dispuesto en el apartado 3, las microempresas que guarden relación con los productos estarán exentas del requisito de documentar su evaluación. No obstante, si una autoridad de vigilancia del mercado lo solicita, las microempresas que guarden relación con los productos y que hayan optado por acogerse a lo dispuesto en el apartado 1 facilitarán a la autoridad la información pertinente a efectos de la evaluación a que se refiere el apartado 2.
5. Los prestadores de servicios que invoquen la letra b) del apartado 1 renovarán, respecto de cada categoría o tipo de servicio, su evaluación sobre si una carga es desproporcionada:
  - a) cuando se modifique el servicio ofrecido, o
  - b) cuando así lo soliciten las autoridades responsables de verificar la conformidad de los servicios, y
  - c) en cualquier caso, cada cinco años.

6. Cuando los agentes económicos reciban financiación procedente de fuentes distintas de los recursos propios del agente, ya sean públicas o privadas, que se facilite con el fin de mejorar la accesibilidad, no tendrán derecho a invocar la letra b) del apartado 1.
7. La Comisión estará facultada para adoptar actos delegados con arreglo al artículo 26 para completar el anexo VI, precisando en mayor medida los criterios pertinentes que deba tener en cuenta el agente económico para la evaluación a que se refiere el apartado 2 del presente artículo. Cuando precise en mayor medida dichos criterios, la Comisión tendrá en cuenta los beneficios potenciales no solo para las personas con discapacidad, sino también para las personas con limitaciones funcionales.

En caso necesario, la Comisión adoptará el primero de esos actos delegados a más tardar el... [*un año después de la fecha de entrada en vigor de la presente Directiva*]. La aplicabilidad de dicho acto comenzará, como muy pronto, el... [*seis años después de la fecha de entrada en vigor de la presente Directiva*].

8. Cuando los agentes económicos se acojan a lo dispuesto en el apartado 1 para un producto o servicio determinado remitirán información a tal fin a las correspondientes autoridades de vigilancia del mercado o a las autoridades responsables de verificar el cumplimiento de los servicios del Estado miembro en el que se introduce en el mercado el producto concreto o se preste el servicio concreto.

El párrafo primero no será aplicable a las microempresas.

# Capítulo VI

## Normas armonizadas y especificaciones técnicas de los productos y servicios

### *Artículo 15*

#### *Presunción de conformidad*

1. Se presumirá que los productos y servicios conformes con normas armonizadas o partes de estas cuyas referencias se hayan publicado en el *Diario Oficial de la Unión Europea* cumplen los requisitos de accesibilidad establecidos en la presente Directiva, en la medida en que dichas normas o partes de ellas sean aplicables a dichos requisitos.
2. La Comisión solicitará, de conformidad con el artículo 10 del Reglamento (UE) n.º 1025/2012, a uno o más organismos europeos de normalización que elaboren proyectos de normas armonizadas para los requisitos de accesibilidad de productos que figuran en el anexo I. La Comisión presentará el primer proyecto de solicitud de normas armonizadas al comité pertinente a más tardar el... [*dos años después de la fecha de entrada en vigor de la presente Directiva*].
3. La Comisión podrá adoptar actos de ejecución que establezcan especificaciones técnicas que cumplan los requisitos de accesibilidad establecidos en la presente Directiva cuando se hayan cumplido las siguientes condiciones:
  - a) no se haya publicado ninguna referencia a normas armonizadas en el *Diario Oficial de la Unión Europea* de conformidad con el Reglamento (UE) n.º 1025/2012, y

b) bien:

i) la Comisión haya solicitado a uno o más organismos europeos de normalización que elaboren normas armonizadas y se produzcan retrasos injustificados en el procedimiento de normalización o la solicitud no haya sido aceptada por ningún organismo europeo de normalización,

bien

ii) la Comisión pueda demostrar que una especificación técnica respeta los requisitos establecidos en el anexo II del Reglamento (UE) n.º 1025/2012, excepto el requisito de que una organización sin ánimo de lucro haya elaborado las especificaciones técnicas.

Dichos actos de ejecución se adoptarán de conformidad con el procedimiento de examen a que se refiere el artículo 27, apartado 2.

4. Se presumirá que los productos y servicios conformes con las especificaciones técnicas o con partes de estas cumplen los requisitos de accesibilidad establecidos en la presente Directiva, en la medida en que dichas especificaciones técnicas o partes de ellas sean aplicables a dichos requisitos.

## **Capítulo VII**

### **Conformidad de los productos y mercado CE**

#### *Artículo 16*

##### *Declaración UE de conformidad de los productos*

1. La declaración UE de conformidad confirmará que se ha demostrado el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad aplicables. Cuando, como excepción, se haya utilizado el artículo 14, en la declaración UE de conformidad constarán los requisitos de accesibilidad que están sujetos a dicha excepción.
2. La declaración UE de conformidad se ajustará a la estructura del modelo establecido en el anexo III de la Decisión n.º 768/2008/CE. Contendrá los elementos especificados en el anexo IV de la presente Directiva y se mantendrá actualizada continuamente. Los requisitos relativos a la documentación técnica evitarán imponer una carga injustificada a las microempresas y las pymes. Se traducirá a la lengua o las lenguas que exija el Estado miembro en cuyo mercado se introduzca o se comercialice el producto.
3. Cuando un producto esté sujeto a más de un acto de la Unión que exija una declaración UE de conformidad, se elaborará una única declaración UE de conformidad con respecto a todos esos actos de la Unión. Dicha declaración contendrá la identificación de los actos correspondientes, incluidas las referencias de publicación.

4. Al elaborar una declaración UE de conformidad, el fabricante asumirá la responsabilidad de la conformidad del producto con los requisitos establecidos en la presente Directiva.

#### *Artículo 17*

##### *Principios generales del marcado CE de los productos*

El mercado CE estará sujeto a los principios generales establecidos en el artículo 30 del Reglamento (CE) n.º 765/2008.

#### *Artículo 18*

##### *Reglas y condiciones para la colocación del marcado CE*

1. El marcado CE se colocará en el producto o su placa de datos de manera visible, legible e indeleble. Cuando esto no sea posible o no pueda garantizarse debido a la naturaleza del producto, se colocará en el embalaje o envase y en los documentos adjuntos.
2. El marcado CE se colocará antes de la introducción del producto en el mercado.
3. Los Estados miembros se basarán en los mecanismos existentes para garantizar la correcta aplicación del régimen que regula el marcado CE y emprenderán las acciones oportunas en caso de uso incorrecto de dicho marcado.

## **Capítulo VIII**

### **Vigilancia del mercado de los productos y procedimiento de salvaguardia de la Unión**

#### *Artículo 19*

#### *Vigilancia del mercado de los productos*

1. Serán aplicables a los productos el artículo 15, apartado 3, los artículos 16 a 19, el artículo 21, los artículos 23 a 28 y el artículo 29, apartados 2 y 3, del Reglamento (CE) n.º 765/2008.
2. Cuando lleven a cabo la vigilancia del mercado de los productos, las autoridades de vigilancia del mercado pertinentes, cuando el agente económico se acoja al artículo 14 de la presente Directiva:
  - a) comprobarán que el agente económico ha llevado a cabo la evaluación a que se refiere el artículo 14;
  - b) examinarán dicha evaluación y sus resultados, en particular la correcta aplicación de los criterios que figuran en el anexo VI, y
  - c) comprobarán el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad aplicables.

3. Los Estados miembros garantizarán que la información en poder de las autoridades de vigilancia del mercado sobre la conformidad de los agentes económicos con los requisitos de accesibilidad aplicables establecidos en la presente Directiva y la evaluación prevista en el artículo 14 se pongan a disposición de los consumidores, previa solicitud y en un formato accesible, excepto cuando dicha información no pueda facilitarse por motivos de confidencialidad con arreglo al artículo 19, apartado 5, del Reglamento (CE) n.º 765/2008.

## *Artículo 20*

### *Procedimiento a escala nacional*

#### *para los productos que no cumplen los requisitos de accesibilidad aplicables*

1. Cuando las autoridades de vigilancia del mercado de un Estado miembro tengan motivos suficientes para pensar que un producto incluido en el ámbito de aplicación de la presente Directiva no cumple los requisitos de accesibilidad aplicables, efectuarán una evaluación del producto con respecto a todos los requisitos establecidos en la presente Directiva. Los agentes económicos correspondientes cooperarán plenamente a este fin con las autoridades de vigilancia del mercado.

Si, en el transcurso de la evaluación a que se refiere el párrafo primero, las autoridades de vigilancia del mercado constatan que el producto no cumple los requisitos establecidos en la presente Directiva, pedirán sin demora al agente económico en cuestión que adopte todas las medidas correctoras adecuadas para que el producto cumpla dichos requisitos en el plazo razonable, proporcional a la naturaleza del incumplimiento, que ellas prescriban.

Las autoridades de vigilancia del mercado exigirán al agente económico en cuestión que retire el producto del mercado en un plazo adicional razonable, únicamente si dicho agente económico no hubiera adoptado las medidas correctoras adecuadas en el plazo mencionado en el párrafo segundo.

El artículo 21 del Reglamento (CE) n.º 765/2008 será aplicable a las medidas mencionadas en los párrafos segundo y tercero del presente apartado.

2. Cuando las autoridades de vigilancia del mercado consideren que el incumplimiento no se limita al territorio nacional, informarán a la Comisión y a los demás Estados miembros de los resultados de la evaluación y de las medidas que hayan pedido al agente económico que adopte.
3. El agente económico se asegurará de que se adopten todas las medidas correctoras pertinentes en relación con todos los productos afectados que haya comercializado en toda la Unión.
4. Si el agente económico en cuestión no adoptara las medidas correctoras adecuadas en el plazo de tiempo indicado en el apartado 1, párrafo tercero, las autoridades de vigilancia del mercado adoptarán todas las medidas provisionales adecuadas para prohibir o restringir la comercialización del producto en el mercado nacional o para retirarlo de él.

Las autoridades de vigilancia del mercado informarán sin demora a la Comisión y a los demás Estados miembros de tales medidas.

5. La información a que se refiere el apartado 4, párrafo segundo, incluirá todos los detalles disponibles, en particular los datos necesarios para la identificación del producto no conforme, el origen del producto, la naturaleza de la supuesta no conformidad y los requisitos de accesibilidad que el producto incumple, la naturaleza y duración de las medidas nacionales adoptadas, así como los argumentos expresados por el agente económico en cuestión. En particular, las autoridades de vigilancia del mercado indicarán si la no conformidad se debe a uno de los motivos siguientes:
  - a) el producto incumple los requisitos de accesibilidad aplicables, o
  - b) defectos en las normas armonizadas o en las especificaciones técnicas a que se refiere el artículo 15 que confieren la presunción de conformidad.
6. Los Estados miembros distintos de aquel que inició el procedimiento con arreglo al presente artículo informarán sin demora a la Comisión y a los demás Estados miembros de toda medida que adopten y de cualquier dato adicional sobre la no conformidad del producto en cuestión que tengan a su disposición y, en caso de desacuerdo con la medida nacional notificada, presentarán sus objeciones al respecto.
7. Si en el plazo de tres meses tras la recepción de la información a que se refiere el apartado 4, párrafo segundo, ningún Estado miembro ni la Comisión presentan objeción alguna sobre una medida provisional adoptada por un Estado miembro, la medida se considerará justificada.

8. Los Estados miembros velarán por que se adopten sin demora las medidas restrictivas adecuadas respecto del producto en cuestión, tales como la retirada del producto de su mercado.

### *Artículo 21*

#### *Procedimiento de salvaguardia de la Unión*

1. Si, una vez concluido el procedimiento establecido en el artículo 20, apartados 3 y 4, se formulan objeciones contra una medida adoptada por un Estado miembro o si la Comisión tiene pruebas razonables indiciarias de que una medida nacional vulnera el Derecho de la Unión, la Comisión consultará sin demora a los Estados miembros y al agente o los agentes económicos en cuestión y procederá a la evaluación de la medida nacional. Sobre la base de los resultados de esa evaluación, la Comisión decidirá si la medida nacional está justificada.

La Comisión comunicará inmediatamente su decisión a todos los Estados miembros y al agente o los agentes económicos en cuestión.

2. Si se considera justificada la medida nacional a que se refiere el apartado 1, todos los Estados miembros adoptarán las medidas necesarias para garantizar la retirada de su mercado del producto no conforme e informarán de ello a la Comisión. Si la medida nacional no se considera justificada, el Estado miembro en cuestión retirará la medida.

3. Si la medida nacional a que se refiere el apartado 1 del presente artículo se considera justificada y la no conformidad del producto se atribuye a defectos de las normas armonizadas a que hace referencia el artículo 20, apartado 5, letra b), la Comisión aplicará el procedimiento previsto en el artículo 11 del Reglamento (UE) n.º 1025/2012.
4. Si la medida nacional a que se refiere el apartado 1 del presente artículo se considera justificada y la no conformidad del producto se atribuye a defectos de las especificaciones técnicas a que hace referencia el artículo 20, apartado 5, letra b), la Comisión adoptará sin demora actos de ejecución que modifiquen o deroguen la especificación técnica de que se trate. Dichos actos de ejecución se adoptarán de conformidad con el procedimiento de examen a que se refiere el artículo 27, apartado 2.

#### *Artículo 22*

##### *Incumplimiento formal*

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 20, si un Estado miembro constata una de las situaciones indicadas a continuación, pedirá al agente económico correspondiente que subsane la no conformidad en cuestión:
  - a) el mercado CE se haya colocado incumpliendo el artículo 30 del Reglamento (CE) n.º 765/2008 o el artículo 18 de la presente Directiva;

- b) el marcado CE no se haya colocado;
  - c) la declaración UE de conformidad no se haya establecido;
  - d) la declaración UE de conformidad no se haya establecido correctamente;
  - e) la documentación técnica no esté disponible o esté incompleta;
  - f) la información a que se refiere el artículo 7, apartado 6, o el artículo 9, apartado 4, falte, sea falsa o esté incompleta;
  - g) no se haya cumplido algún otro requisito administrativo establecido en el artículo 7 o en el artículo 9.
2. Si la no conformidad a que se refiere el apartado 1 persiste, el Estado miembro en cuestión adoptará todas las medidas adecuadas para restringir o prohibir la comercialización del producto o para asegurarse de que sea retirado del mercado.

## Capítulo IX

### Conformidad de los servicios

#### *Artículo 23*

#### *Conformidad de los servicios*

1. Los Estados miembros establecerán, aplicarán y actualizarán periódicamente procedimientos adecuados para:
  - a) comprobar la conformidad de los servicios con los requisitos de la presente Directiva, en particular la evaluación a que se refiere el artículo 14, respecto de la cual el artículo 19, apartado 2, se aplicará *mutatis mutandis*;
  - b) hacer un seguimiento de las quejas o los informes sobre no conformidad de los servicios con los requisitos de accesibilidad establecidos en la presente Directiva;
  - c) verificar que el agente económico haya adoptado las medidas correctoras necesarias.
2. Los Estados miembros designarán a las autoridades responsables de la ejecución de los procedimientos a que se refiere el apartado 1 en lo que respecta a la conformidad de los servicios.

Los Estados miembros garantizarán que se informa al público de la existencia, las responsabilidades, la identidad, la labor y las decisiones de las autoridades a que se refiere el párrafo primero. Cuando así se les solicite, dichas autoridades pondrán a disposición dicha información en formatos accesibles.

## **Capítulo X**

### **Requisitos de accesibilidad en otros actos de la Unión**

#### *Artículo 24*

#### *Accesibilidad en virtud de otros actos de la Unión*

1. En lo que se refiere a los productos y servicios a que se refiere el artículo 2 de la presente Directiva, los requisitos de accesibilidad que figuran en el anexo I de la presente Directiva constituirán requisitos de accesibilidad de carácter imperativo con arreglo al artículo 42, apartado 1, de la Directiva 2014/24/UE y al artículo 60, apartado 1, de la Directiva 2014/25/UE.
  
2. Se presumirá que todo producto o servicio cuyas características, elementos o funciones sean conformes con los requisitos de accesibilidad que figuran en el anexo I de la presente Directiva, de conformidad con la sección VI de dicho anexo, cumple con las obligaciones establecidas en actos de la Unión distintos de la presente Directiva, en lo que respecta a la accesibilidad, respecto de dichas características, elementos o funciones, salvo que esos actos establezcan otra cosa.

## *Artículo 25*

### *Normas armonizadas y especificaciones técnicas para otros actos de la Unión*

La conformidad con las normas armonizadas y especificaciones técnicas adoptadas con arreglo al artículo 15, o parte de ellas, conllevará la presunción de conformidad con el artículo 24 en la medida en que dichas normas y especificaciones técnicas, o parte de ellas, se ajusten a los requisitos de accesibilidad establecidos en la presente Directiva.

## **Capítulo XI**

### **Actos delegados, competencias de ejecución y disposiciones finales**

## *Artículo 26*

### *Ejercicio de la delegación*

1. Se otorgan a la Comisión los poderes para adoptar actos delegados en las condiciones establecidas en el presente artículo.
2. Los poderes para adoptar actos delegados mencionados en el artículo 4, apartado 9, se otorgan a la Comisión por un período de tiempo indefinido a partir del... [*fecha de entrada en vigor de la presente Directiva*].

Los poderes para adoptar actos delegados mencionados en el artículo 12, apartado 3, y el artículo 14, apartado 7, se otorgan a la Comisión por un período de cinco años a partir del... [*fecha de entrada en vigor de la presente Directiva*]. La Comisión elaborará un informe sobre la delegación de poderes a más tardar nueve meses antes de que finalice el período de cinco años. La delegación de poderes se prorrogará tácitamente por períodos de idéntica duración, excepto si el Parlamento Europeo o el Consejo se oponen a dicha prórroga a más tardar tres meses antes del final de cada período.

3. La delegación de poderes mencionada en el artículo 4, apartado 9, el artículo 12, apartado 3, y el artículo 14, apartado 7, podrá ser revocada en cualquier momento por el Parlamento Europeo o por el Consejo. La decisión de revocación pondrá término a la delegación de los poderes que en ella se especifiquen. La decisión surtirá efecto el día siguiente al de su publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea* o en una fecha posterior indicada en ella. No afectará a la validez de los actos delegados que ya estén en vigor.
4. Antes de la adopción de un acto delegado, la Comisión consultará a los expertos designados por cada Estado miembro de conformidad con los principios establecidos en el Acuerdo interinstitucional de 13 de abril de 2016 sobre la mejora de la legislación.
5. Tan pronto como la Comisión adopte un acto delegado lo notificará simultáneamente al Parlamento Europeo y al Consejo.

6. Los actos delegados adoptados en virtud del artículo 4, apartado 9, del artículo 12, apartado 3, y del artículo 14, apartado 7, entrarán en vigor únicamente si, en un plazo de dos meses a partir de su notificación al Parlamento Europeo y al Consejo, ninguna de estas instituciones formula objeciones o si, antes del vencimiento de dicho plazo, ambas informan a la Comisión de que no las formularán. El plazo se prorrogará dos meses a iniciativa del Parlamento Europeo o del Consejo.

#### *Artículo 27*

##### *Procedimiento de comité*

1. La Comisión estará asistida por un comité. Dicho comité será un comité en el sentido del Reglamento (UE) n.º 182/2011.
2. En los casos en que se haga referencia al presente apartado, se aplicará el artículo 5 del Reglamento (UE) n.º 182/2011.

*Artículo 28*  
*Grupo de trabajo*

La Comisión constituirá un grupo de trabajo compuesto por representantes de las autoridades de vigilancia del mercado, las autoridades responsables de verificar la conformidad de los servicios y las partes interesadas pertinentes, incluidos representantes de organizaciones de personas con discapacidad.

El grupo de trabajo deberá:

- a) facilitar el intercambio de información y mejores prácticas entre las autoridades y las partes interesadas pertinentes;
- b) fomentar la cooperación entre las autoridades y las partes interesadas pertinentes en cuestiones relacionadas con la aplicación de la presente Directiva para mejorar la coherencia en la aplicación de los requisitos de accesibilidad que figuran en la presente Directiva y para supervisar estrechamente la aplicación del artículo 14, y
- c) proporcionar asesoramiento, en particular a la Comisión, especialmente sobre la aplicación de los artículos 4 y 14.

*Artículo 29*  
*Vigilancia del cumplimiento*

1. Los Estados miembros garantizarán que existan medios adecuados y eficaces para asegurar el cumplimiento de la presente Directiva.
2. Los medios a que se refiere el apartado 1 incluirán:
  - a) disposiciones en virtud de las cuales un consumidor pueda llevar a cabo actuaciones conforme al Derecho interno ante los tribunales o ante los organismos administrativos competentes para garantizar que se cumplen las disposiciones nacionales de transposición de la presente Directiva;
  - b) disposiciones en virtud de las cuales los organismos públicos o las asociaciones, organizaciones u otras entidades jurídicas de carácter privado que tengan un interés legítimo en garantizar el cumplimiento de la presente Directiva puedan actuar conforme al Derecho interno ante los tribunales o ante los organismos administrativos competentes bien en nombre del demandante, bien en su apoyo y con su autorización, en cualquier procedimiento judicial o administrativo previsto para exigir el cumplimiento de las obligaciones en virtud de la presente Directiva.
3. El presente artículo no será aplicable a los procedimientos de contratación pública sujetos a la Directiva 2014/24/UE o a la Directiva 2014/25/UE.

## *Artículo 30*

### *Sanciones*

1. Los Estados miembros establecerán el régimen de sanciones aplicables a cualquier infracción de las disposiciones nacionales adoptadas al amparo de la presente Directiva y adoptarán todas las medidas necesarias para garantizar su ejecución.
2. Las sanciones establecidas serán efectivas, proporcionadas y disuasorias. Dichas sanciones también irán acompañadas de medidas correctoras efectivas en caso de incumplimiento por parte de los agentes económicos.
3. Los Estados miembros notificarán a la Comisión sin demora el régimen establecido y las medidas adoptadas y le comunicarán sin demora toda modificación posterior.
4. Las sanciones tendrán en cuenta el alcance de la no conformidad, incluidos su gravedad y el número de unidades de los productos o servicios no conformes de que se trate, así como el número de personas afectadas.
5. El presente artículo no será aplicable a los procedimientos de contratación sujetos a la Directiva 2014/24/UE o a la Directiva 2014/25/UE.

*Artículo 31*  
*Transposición*

1. Los Estados miembros adoptarán y publicarán, a más tardar el... [*tres años después de la fecha de entrada en vigor de la presente Directiva*], las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en la presente Directiva. Comunicarán inmediatamente a la Comisión el texto de dichas disposiciones.
2. Aplicarán dichas disposiciones a partir del... [*seis años después de la fecha de entrada en vigor de la presente Directiva*].
3. Como excepción a lo dispuesto en el apartado 2 del presente artículo, los Estados miembros podrán decidir aplicar las disposiciones relativas a las obligaciones establecidas en el artículo 4, apartado 8, a más tardar a partir del... [*ocho años después de la fecha de entrada en vigor de la presente Directiva*].
4. Cuando los Estados miembros adopten dichas disposiciones, estas incluirán una referencia a la presente Directiva o irán acompañadas de dicha referencia en su publicación oficial. Los Estados miembros establecerán las modalidades de la mencionada referencia.
5. Los Estados miembros comunicarán a la Comisión el texto de las principales disposiciones de Derecho interno que adopten en el ámbito regulado por la presente Directiva.

6. Los Estados miembros que hagan uso de la posibilidad prevista en el artículo 4, apartado 4, comunicarán a la Comisión el texto de las principales disposiciones de Derecho interno que adopten a tal fin e informarán a la Comisión de los avances realizados en su aplicación.

### *Artículo 32*

#### *Medidas transitorias*

1. Sin perjuicio del apartado 2 del presente artículo, los Estados miembros dispondrán de un período transitorio que finalizará el... [*once años después de la fecha de entrada en vigor de la presente Directiva*], durante el que los prestadores de servicios podrán seguir prestando sus servicios mediante los productos que habían estado utilizando legalmente para prestar servicios similares antes de dicha fecha.

Los contratos de servicios celebrados antes del... [*seis años después de la fecha de entrada en vigor de la presente Directiva*] podrán continuar sin cambios hasta su expiración, pero sin superar una duración de cinco años a partir de dicha fecha.

2. Los Estados miembros podrán disponer la posibilidad de que los terminales de autoservicio utilizados legalmente por los prestadores de servicios para la prestación de servicios antes del... [*seis años después de la fecha de entrada en vigor de la presente Directiva*] se sigan utilizando para la prestación de servicios similares hasta el final de su vida útil desde el punto de vista económico, aunque sin superar los veinte años después de su puesta en funcionamiento.

*Artículo 33*  
*Informe y revisión*

1. A más tardar, el... [*once años después de la fecha de entrada en vigor de la presente Directiva*], y posteriormente cada cinco años, la Comisión presentará al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones un informe sobre la aplicación de la presente Directiva.
  
2. Los informes abordarán, entre otros elementos, a la luz de los avances sociales, económicos y tecnológicos, la evolución de la accesibilidad de los productos y servicios, el posible bloqueo tecnológico o las barreras a la innovación y las repercusiones de la presente Directiva en los agentes económicos y personas con discapacidad. Los informes evaluarán, asimismo, si la aplicación del artículo 4, apartado 4, ha contribuido a aproximar aquellos requisitos de accesibilidad que sean divergentes relativos al entorno construido de los servicios de transporte de viajeros, servicios bancarios para consumidores y centros de servicio al usuario de tiendas de prestadores de servicios de comunicaciones electrónicas, cuando sea posible, con el fin de permitir un ajuste progresivo de los requisitos de accesibilidad que figuran en el anexo III.

Asimismo, los informes evaluarán si la aplicación de la presente Directiva, en particular, de sus disposiciones de carácter facultativo, ha contribuido a aproximar los requisitos de accesibilidad de las obras que constituyen el entorno construido que entran en el ámbito de aplicación de la Directiva 2014/23/UE del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>1</sup>, la Directiva 2014/24/UE y la Directiva 2014/25/UE.

Los informes también abordarán los efectos que tenga en el funcionamiento del mercado interior la aplicación del artículo 14 de la presente Directiva, en particular sobre la base de la información recibida de conformidad con el artículo 14, apartado 8, cuando se disponga de ella, así como las exenciones aplicables a las microempresas. Los informes determinarán si la presente Directiva ha alcanzado sus objetivos y si sería adecuado incluir nuevos productos y servicios en su ámbito de aplicación, o excluir ciertos productos y servicios de dicho ámbito de aplicación, y determinarán, cuando sea posible, ámbitos para la reducción de la carga con miras a una posible revisión de la presente Directiva.

Si fuera necesario, la Comisión propondrá medidas adecuadas, que podrán incluir medidas legislativas.

3. Los Estados miembros comunicarán a la Comisión puntualmente toda la información necesaria para que la Comisión elabore dichos informes.

---

<sup>1</sup> Directiva 2014/23/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, relativa a la adjudicación de contratos de concesión (DO L 94 de 28.3.2014, p. 1).

4. Los informes de la Comisión tendrán en cuenta las opiniones de los agentes económicos y de las organizaciones no gubernamentales pertinentes, incluidas aquellas que representan a las personas con discapacidad.

*Artículo 34*

La presente Directiva entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.

*Artículo 35*

Los destinatarios de la presente Directiva son los Estados miembros.

Hecho en Estrasburgo, el

*Por el Parlamento Europeo*  
*El Presidente*

*Por el Consejo*  
*El Presidente*

## **ANEXO I**

### **REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

#### **SECCIÓN I**

##### **REQUISITOS GENERALES DE ACCESIBILIDAD**

##### **RELACIONADOS CON TODOS LOS PRODUCTOS**

##### **INCLUIDOS EN EL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA PRESENTE DIRECTIVA**

##### **DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 2, APARTADO 1**

Los productos deberán diseñarse y fabricarse de tal manera que se optimice su uso previsible por parte de las personas con discapacidad y vayan acompañados, en la medida de lo posible, en el producto o sobre él, de información accesible sobre su funcionamiento y características de accesibilidad.

1. Requisitos relativos al suministro de información:
  - a) la información sobre el uso del producto facilitada en el propio producto (etiquetado, instrucciones y advertencias):
    - i) estará disponible a través de más de un canal sensorial,
    - ii) se presentará de una forma fácil de entender,
    - iii) se presentará a los usuarios de una forma que puedan percibir,

- iv) se presentará utilizando un tipo de letra de tamaño adecuado y forma conveniente, teniendo en cuenta las condiciones previsibles de uso, así como utilizando un contraste suficiente y un espaciado ajustable entre letras, líneas y párrafos;
- b) las instrucciones de uso del producto, cuando no se proporcionen con el propio producto, sino a través del uso del producto o por otros medios, como un sitio web (por ejemplo las funciones de accesibilidad del producto, cómo activarlas y su interoperabilidad con soluciones de apoyo), se pondrán a disposición del público en el momento en que se introduzca en el mercado, y:
  - i) estarán disponibles a través de más de un canal sensorial,
  - ii) se presentarán de una forma que resulte fácil de entender,
  - iii) se presentarán a los usuarios de una forma que puedan percibir,
  - iv) se presentarán utilizando un tipo de letra de tamaño adecuado y forma conveniente, teniendo en cuenta las condiciones previsibles de uso, así como utilizando un contraste suficiente y un espaciado ajustable entre letras, líneas y párrafos,
  - v) con respecto al contenido, estarán disponibles en formatos de texto que puedan utilizarse para generar formatos de apoyo que puedan presentarse de diversas formas y a través de más de un canal sensorial,
  - vi) irán acompañadas de una presentación alternativa del contenido no textual,

- vii) incluirán una descripción de la interfaz de usuario del producto (manipulación, control y respuesta, entrada y salida de datos) proporcionada de conformidad con el punto 2; la descripción indicará, para cada una de las letras contenidas en el punto 2, si el producto presenta dichas características,
- viii) incluirán una descripción de la funcionalidad del producto proporcionada por las funciones destinadas a satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad, de conformidad con el punto 2; la descripción indicará, para cada una de las letras contenidas en el punto 2, si el producto presenta dichas características,
- ix) incluirán una descripción de la interconexión del programa y el aparato del producto con dispositivos de apoyo; la descripción incluirá una lista de las tecnologías de apoyo que se han ensayado junto con el producto.

2. Interfaz de usuario y diseño de funcionalidad:

El producto, incluida su interfaz de usuario, contendrá características, elementos y funciones que permitan a las personas con discapacidad acceder, percibir, manejar, comprender y controlar el producto, velando por lo siguiente:

- a) cuando el producto proporcione las funciones de comunicación —incluida la comunicación interpersonal—, manejo, información, control y orientación, lo hará a través de más de un canal sensorial, lo que incluirá ofrecer alternativas a la comunicación visual, auditiva, hablada y táctil;

- b) cuando el producto utilice el habla, proporcionará alternativas al habla y a la intervención vocal para la comunicación, el manejo, el control y la orientación;
- c) cuando el producto utilice elementos visuales, proporcionará funciones flexibles de aumento, brillo y contraste para la comunicación, la información y el manejo, y garantizará la interoperabilidad con los programas y las tecnologías de apoyo para navegar por la interfaz;
- d) cuando el producto utilice el color para transmitir información, indicar una acción, pedir una respuesta o identificar elementos, proporcionará una alternativa al color;
- e) cuando el producto utilice señales audibles para transmitir información, indicar una acción, pedir una respuesta o identificar elementos, proporcionará una alternativa a las señales audibles;
- f) cuando el producto utilice elementos visuales, proporcionará formas flexibles de mejorar la claridad de visión;
- g) cuando el producto utilice audio, proporcionará la posibilidad de que el usuario controle el volumen y la velocidad, y características de audio mejoradas, en particular la reducción de interferencias de señales de audio procedentes de los productos circundantes y la claridad del audio;
- h) cuando el producto requiera un manejo y control manuales, proporcionará la posibilidad de un control secuencial y alternativas a la motricidad precisa, evitando la necesidad de controles simultáneos para la manipulación, y utilizará partes discernibles al tacto;

- i) el producto evitará modos de manejo que exijan amplio alcance y mucha fuerza;
- j) el producto evitará la activación de reacciones fotosensibles;
- k) el producto protegerá la privacidad del usuario cuando este utilice características de accesibilidad;
- l) el producto proporcionará una alternativa a la identificación y el control biométricos;
- m) el producto garantizará la coherencia de la funcionalidad y proporcionará lapsos de tiempo suficientes y flexibles para la interacción;
- n) el producto proporcionará el programa y el aparato para la interfaz con las tecnologías asistenciales;
- o) el producto cumplirá los siguientes requisitos específicos del sector:
  - i) terminales de autoservicio:
    - integrarán una tecnología de síntesis vocal,
    - permitirán la utilización de auriculares,
    - cuando el tiempo de respuesta sea limitado, avisarán al usuario a través de más de un canal sensorial,

- darán la posibilidad de aumentar el tiempo de respuesta,
  - tendrán un contraste adecuado y, cuando dispongan de teclas y controles, estos serán perceptibles al tacto,
  - no requerirán que esté activada una característica de accesibilidad para que un usuario que necesite dicha característica las encienda,
  - cuando el producto utilice audio o señales acústicas, será compatible con los dispositivos y tecnología de apoyo disponibles a escala de la Unión, incluidas tecnologías auditivas, tales como audífonos, telebobinas, implantes cocleares y dispositivos de escucha asistida,
- ii) los lectores electrónicos integrarán una tecnología de síntesis vocal,
- iii) equipos terminales de consumo con capacidad informática interactiva utilizados para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas:
- cuando dichos productos tengan capacidad textual además de vocal, incluirán la posibilidad de manejo textual en tiempo real y ofrecerán un sonido de alta fidelidad,
  - cuando tengan capacidad para utilizar vídeo, además de capacidad textual y vocal o combinada con estas últimas, deberán posibilitar el manejo de la conversación completa, incluida la voz sincronizada, el texto en tiempo real y el vídeo, con una resolución que permita la comunicación mediante el lenguaje de signos,

- garantizarán una conexión inalámbrica eficaz con las tecnologías auditivas,
  - evitarán las interferencias con dispositivos de apoyo,
- iv) los equipos terminales de consumo con capacidad de computación interactiva utilizados para acceder a servicios de comunicación audiovisual pondrán a disposición de las personas con discapacidad los componentes de accesibilidad proporcionados por el prestador de servicios de comunicación audiovisual, para el acceso, la selección, el control y la personalización del usuario y para la transmisión a dispositivos de apoyo.

3. Servicios de apoyo:

Cuando se disponga de ellos, los servicios de apoyo (puntos de contacto, centros de asistencia telefónica, asistencia técnica, servicios de retransmisión y servicios de formación) ofrecerán información sobre la accesibilidad del producto y su compatibilidad con las tecnologías asistenciales, en modos de comunicación accesibles para las personas con discapacidad.

**SECCIÓN II**  
**REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD**  
**RELACIONADOS CON LOS PRODUCTOS DEL ARTÍCULO 2, APARTADO 1,**  
**EXCEPTO LOS TERMINALES DE AUTOSERVICIO**  
**A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 2, APARTADO 1, LETRA B)**

Además de los requisitos de la sección I, con el fin de optimizar su uso previsible por las personas con discapacidad, se harán accesibles los embalajes o envases e instrucciones de los productos incluidos en la presente sección. A saber:

- a) el embalaje o envase del producto, en particular la información facilitada en él (por ejemplo, sobre la apertura, el cierre, el uso, la eliminación), incluido, cuando se disponga de ella, la información sobre sus características de accesibilidad, se hará accesible y, en la medida de lo posible, dicha información accesible figurará en el propio embalaje o envase;
- b) las instrucciones de instalación y mantenimiento, almacenamiento y eliminación del producto no suministradas con el propio producto pero disponibles por otros medios, como, por ejemplo, un sitio web, se pondrán a disposición del público cuando el producto se introduzca en el mercado y deberán cumplir los requisitos siguientes:
  - i) estarán disponibles a través de más de un canal sensorial,
  - ii) se presentarán de una forma que resulte fácil de entender,
  - iii) se presentarán a los usuarios de una forma que puedan percibir,

- iv) se presentarán en un tipo de letra de tamaño adecuado y forma conveniente, teniendo en cuenta las condiciones previsibles de uso, así como utilizando un contraste suficiente y un espaciado ajustable entre letras, líneas y párrafos,
- v) el contenido de las instrucciones estará disponible en formatos de texto que puedan utilizarse para generar formatos asistenciales alternativos para su presentación de diferentes modos y a través de más de un canal sensorial, y
- vi) las instrucciones que contengan cualquier elemento de contenido no textual irán acompañadas de una presentación alternativa de dicho contenido.

### **SECCIÓN III**

#### **REQUISITOS GENERALES DE ACCESIBILIDAD**

#### **RELACIONADOS CON TODOS LOS SERVICIOS**

#### **INCLUIDOS EN EL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA PRESENTE DIRECTIVA**

#### **DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 2, APARTADO 2**

Con el fin de optimizar su uso previsible por las personas con discapacidad, la prestación de los servicios se efectuará:

- a) garantizando la accesibilidad de los productos usados para la prestación del servicio de conformidad con lo dispuesto en la sección I del presente anexo y, cuando proceda, en su sección II;

- b) proporcionando información sobre el funcionamiento del servicio, y, cuando se utilicen productos para la prestación del servicio, su vinculación con dichos productos, así como información sobre sus características de accesibilidad e interoperabilidad con dispositivos y equipamientos de apoyo:
- i) haciendo disponible la información a través de más de un canal sensorial,
  - ii) presentando la información de una forma que resulte fácil de entender,
  - iii) presentando la información a los usuarios de una forma que puedan percibir,
  - iv) velando por que el contenido de la información esté disponible en formatos de texto que puedan utilizarse para generar formatos asistenciales alternativos para su presentación de diferentes modos por los usuarios y a través de más de un canal sensorial,
  - v) presentándose en un tipo de letra de tamaño adecuado y forma conveniente, teniendo en cuenta las condiciones previsibles de uso, así como utilizando un contraste suficiente y un espaciado ajustable entre letras, líneas y párrafos,
  - vi) complementando cualquier contenido con una presentación alternativa de dicho contenido, y
  - vii) ofreciendo la información electrónica necesaria para la prestación del servicio de manera coherente y adecuada, haciéndola perceptible, manejable, comprensible y sólida;

- c) haciendo que los sitios web, incluidas las aplicaciones en línea conexas, y los servicios basados en dispositivos móviles, incluidas las aplicaciones para dispositivos móviles, sean accesibles de manera coherente y adecuada haciéndolos perceptibles, manejables, comprensibles y sólidos;
- d) cuando se disponga de ellos, los servicios de apoyo (puntos de contacto, centros de asistencia telefónica, asistencia técnica, servicios de retransmisión y servicios de formación) que faciliten información sobre la accesibilidad del servicio y su compatibilidad con las tecnologías de apoyo mediante modos de comunicación accesibles.

## **SECCIÓN IV**

### **REQUISITOS ADICIONALES DE ACCESIBILIDAD**

#### **RELACIONADOS CON SERVICIOS ESPECÍFICOS**

La prestación de servicios con el fin de optimizar su uso previsible por personas con discapacidades se obtendrá incluyendo las siguientes funciones, prácticas, políticas, procedimientos y cambios en el funcionamiento del servicio con la finalidad de abordar las necesidades de las personas con discapacidades y garantizar la interoperabilidad con las tecnologías de apoyo:

- a) Servicios de comunicaciones electrónicas, en particular las comunicaciones de emergencia a que se refiere el artículo 109, apartado 2, de la Directiva (UE) 2018/1972:
  - i) facilitando el texto en tiempo real además de comunicación de voz;
  - ii) facilitando la conversación completa con apoyo de vídeo además de la comunicación de voz;

- iii) velando por que las comunicaciones de emergencia que utilicen servicios de voz y texto —incluidos los textos en tiempo real— estén sincronizadas y que, en caso de que se facilite vídeo, también estén sincronizadas como una conversación completa y sean transmitidas por el prestador de servicios de comunicaciones electrónicas al punto de respuesta de seguridad pública más adecuado.
- b) Servicios que proporcionan acceso a los servicios de comunicación audiovisual:
- i) facilitando guías electrónicas de programas que sean perceptibles, funcionales, comprensibles y resistentes y que proporcionen información sobre la disponibilidad de características de accesibilidad;
  - ii) garantizando que los componentes de accesibilidad (servicios de acceso) de los servicios de comunicación audiovisual, como subtítulos para sordos y deficientes auditivos, descripción de audio, subtítulos hablados e interpretación de lenguaje de señas, se transmitan en su totalidad con calidad suficiente para una visualización precisa y sincronizada que posibilite al usuario controlar su presentación y utilización.
- c) Servicios de transporte aéreo de viajeros, de transporte de viajeros por autobús, por ferrocarril y por vías navegables, salvo los servicios de transporte urbanos y suburbanos y los servicios de transporte regionales:
- i) garantizando que se facilita información sobre la accesibilidad de los vehículos, de las infraestructuras circundantes y del entorno construido, así como sobre la asistencia para personas con discapacidad;

- ii) garantizando que se facilita información sobre los terminales inteligentes expendedores de billetes (reservas electrónicas, compra de billetes, etc.), información de viaje en tiempo real (horarios, información sobre perturbaciones del tráfico, servicios de enlace, conexiones con otros modos de transporte, etc.) e información sobre servicios adicionales (personal de las estaciones, ascensores fuera de servicio o servicios temporalmente indisponibles).
- d) Servicios de transporte urbanos y suburbanos y servicios de transporte regionales: garantizando la accesibilidad de los terminales de autoservicio usados para la prestación del servicio de conformidad con lo dispuesto en la sección I del presente anexo.
- e) Servicios bancarios para consumidores:
  - i) facilitando métodos de identificación, firmas electrónicas, seguridad y servicios de pago que sean perceptibles, funcionales, comprensibles y resistentes;
  - ii) garantizando 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.
- f) Libros electrónicos:
  - i) garantizando que, cuando un libro electrónico contenga audio además de texto, proporcione texto y audio sincronizados;
  - ii) garantizando que los archivos del libro electrónico no impidan que la tecnología de apoyo funcione correctamente;

- iii) garantizando el acceso a los contenidos, la navegación por el contenido de los archivos y un diseño que incluya una configuración dinámica y aporte estructura, flexibilidad y variedad a la presentación de los contenidos;
  - iv) permitiendo presentaciones de sustitución del contenido y de su interoperabilidad con diversas tecnologías de apoyo, de forma que sea perceptible, utilizable, comprensible y fiable;
  - v) haciendo que se puedan explorar mediante el suministro de información sobre sus características de accesibilidad a través de metadatos;
  - vi) garantizando que las medidas de gestión de derechos digitales no bloqueen las características de accesibilidad.
- g) Servicios de comercio electrónico:
- i) facilitando la información relativa a la accesibilidad de los productos y servicios en venta cuando el agente económico responsable proporcione esta información;
  - ii) garantizando la accesibilidad de la función de identificación, seguridad y pago cuando se preste como parte de un servicio en lugar de un producto haciéndola perceptible, funcional, comprensible y resistente;
  - iii) facilitando métodos de identificación, firmas electrónicas y servicios de pago que sean perceptibles, funcionales, comprensibles y resistentes.

**SECCIÓN V**  
**REQUISITOS ESPECÍFICOS DE ACCESIBILIDAD**  
**RELACIONADOS CON LA RESPUESTA A LAS COMUNICACIONES DE EMERGENCIA**  
**AL NÚMERO ÚNICO EUROPEO DE EMERGENCIA «112»**  
**POR EL PUNTO DE RESPUESTA DE SEGURIDAD PÚBLICA (PSAP) MÁS APROPIADO**

Con el fin de optimizar su uso previsible por las personas con discapacidad, la respuesta a comunicaciones de emergencia al número único europeo de emergencia «112» por el PSAP más apropiado se realizará incluyendo funciones, prácticas, políticas, procedimientos y cambios destinados a atender a las necesidades de las personas con discapacidad.

Las comunicaciones de emergencia al número único europeo de emergencia «112» se responderán adecuadamente, de la manera que mejor convenga a la organización nacional de los sistemas de emergencia, por el PSAP más apropiado utilizando el mismo medio de comunicación que para su recepción, concretamente utilizando voz y texto sincronizados (en particular texto en tiempo real) o, si se facilita vídeo, voz, texto (en particular texto en tiempo real) y vídeo sincronizados como una conversación completa.

**SECCIÓN VI**  
**REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD PARA CARACTERÍSTICAS,**  
**ELEMENTOS O FUNCIONES DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**  
**DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 24, APARTADO 2**

La presunción de cumplimiento de las obligaciones pertinentes establecidas en otros actos de la Unión respecto de las características, elementos o funciones de los productos o servicios requiere lo siguiente:

1. Productos:
  - a) la accesibilidad de la información relativa al funcionamiento y a las características de accesibilidad relacionadas con los productos cumple los elementos correspondientes que figuran en la sección I, punto 1, del presente anexo, concretamente la información sobre la utilización del producto suministrada con el propio producto y las instrucciones de uso del producto, no facilitadas con el propio producto pero disponibles mediante la utilización del producto o por otros medios, como un sitio web;
  - b) la accesibilidad de las características, elementos y funciones de la interfaz de usuario y el diseño de funcionalidad de los productos cumple los correspondientes requisitos de accesibilidad, relativos a dicha interfaz de usuario o diseño de funcionalidad, establecidos en la sección I, punto 2, del presente anexo;

- c) la accesibilidad del embalaje o envase, en particular la información que se suministra en él y las instrucciones de instalación y mantenimiento, almacenamiento y eliminación del producto no suministradas con el propio producto pero disponibles por otros medios, como por ejemplo un sitio web, salvo para los terminales de autoservicio, cumple los correspondientes requisitos de accesibilidad establecidos en la sección II del presente anexo.

2. Servicios:

La accesibilidad de las características, elementos y funciones de los servicios cumple los correspondientes requisitos de accesibilidad respecto de dichas características, elementos y funciones establecidos en las secciones del presente anexo relacionadas con los servicios.

## **SECCIÓN VII**

### **CRITERIOS DE RENDIMIENTO FUNCIONAL**

Con el fin de optimizar su uso previsible por las personas con discapacidad, cuando los requisitos de accesibilidad que figuran en las secciones I a VI del presente anexo no aborden una o más funciones del diseño y fabricación de los productos o de la prestación de los servicios, dichas funciones o medios se harán accesibles mediante el cumplimiento de los criterios de rendimiento funcional correspondientes a los mismos.

Dichos criterios de rendimiento funcional solo podrán aplicarse como alternativa a uno o varios requisitos técnicos específicos cuando se haga referencia a ellos en los requisitos de accesibilidad, y ello exclusivamente en caso de que la aplicación de los pertinentes criterios de rendimiento funcional cumpla con los requisitos de accesibilidad y determine que el diseño y fabricación de los productos y la prestación de los servicios dan lugar a una accesibilidad equivalente o superior en el marco de una utilización previsible por personas con discapacidad.

a) Uso sin visión

Cuando el producto o servicio presente modos de utilización visuales, incluirá como mínimo un modo de utilización que no requiera visión.

b) Uso con visión limitada

Cuando el producto o servicio presente modos de utilización visuales, incluirá como mínimo un modo de utilización que permita a los usuarios servirse del producto con una visión limitada.

c) Uso sin percepción de color

Cuando el producto o servicio presente modos de utilización visuales, incluirá como mínimo un modo de utilización que no requiera la percepción del color por parte del usuario.

d) Uso sin audición

Cuando el producto o servicio presente modos de utilización auditivos, incluirá como mínimo un modo de utilización que no requiera audición.

e) Uso con audición limitada

Cuando el producto o servicio presente modos de utilización auditivos, incluirá como mínimo un modo de utilización con características de sonido mejoradas que permitan a los usuarios con audición limitada utilizar el producto.

f) Uso sin capacidad vocal

Cuando el producto o servicio requiera la intervención vocal de los usuarios, incluirá como mínimo un modo de utilización que no requiera una intervención vocal. La intervención vocal incluye cualesquiera sonidos generados de forma oral, como el habla, silbidos o chasquidos.

g) Uso con manipulación o esfuerzo limitados

Cuando el producto o servicio requiera acciones manuales, incluirá como mínimo un modo de utilización que permita a los usuarios manejarlo con ayuda de acciones alternativas que no requieran una manipulación o motricidad precisas, fuerza manual o el accionamiento simultáneo de más de un control.

h) Uso con alcance limitado

Los elementos operativos de los productos estarán al alcance de todos los usuarios. Cuando los productos o servicios presenten un modo manual de utilización, este incluirá como mínimo un modo de utilización que permita utilizarlos con una amplitud de movimientos y una fuerza limitadas.

i) Minimización del riesgo de activación de reacciones fotosensibles

Cuando el producto presente modos de utilización visuales, evitará los modos de utilización que desencadenen crisis fotosensibles.

j) Uso con conocimiento limitado

El producto o servicio ofrecerá como mínimo un modo de utilización que incorpore características que simplifiquen y faciliten su uso.

k) Privacidad

Cuando el producto o servicio presente características que permitan la accesibilidad, incluirá como mínimo un modo de utilización que mantenga la privacidad cuando se haga uso de dichas características.

---

## **ANEXO II**

**EJEMPLOS INDICATIVOS NO VINCULANTES  
DE POSIBLES SOLUCIONES QUE CONTRIBUYEN A CUMPLIR  
LOS REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD QUE FIGURAN EN EL ANEXO I**

<b>SECCIÓN I: EJEMPLOS RELACIONADOS CON LOS REQUISITOS GENERALES DE ACCESIBILIDAD DE TODOS LOS PRODUCTOS INCLUIDOS EN EL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA PRESENTE DIRECTIVA DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 2, APARTADO 1</b>	
<b>REQUISITOS DE LA SECCIÓN I DEL ANEXO I</b>	<b>EJEMPLOS</b>
<b>1. Suministro de información</b>	
<b>a)</b>	
i)	Proporcionando información visual y táctil o información visual y auditiva en el lugar en el que debe insertarse la tarjeta en un terminal de autoservicio, de manera que los ciegos y los sordos puedan hacer uso del terminal.
ii)	Empleando las mismas palabras de forma sistemática o con una estructura clara y lógica, de manera que las personas con discapacidad intelectual puedan entenderlas mejor.
iii)	Proporcionando un formato con relieve táctil o un sonido además de una advertencia de texto, de manera que las personas ciegas puedan percibirla.
iv)	Facilitando que el texto pueda ser leído por personas con discapacidad visual.
<b>b)</b>	
i)	Proporcionando archivos electrónicos que puedan ser leídos por ordenadores mediante el uso de lectores de pantalla, de manera que las personas ciegas puedan hacer uso de la información.
ii)	Empleando las mismas palabras de forma sistemática o con una estructura clara y lógica, de manera que las personas con discapacidad intelectual puedan entenderlas mejor.
iii)	Incluyendo subtítulos cuando se proporcionen instrucciones en vídeo.

iv)	Facilitando que el texto pueda ser leído por personas con discapacidad visual.
v)	Imprimiendo en Braille, de manera que una persona ciega pueda usar la información.
vi)	Acompañando un diagrama con un texto descriptivo que defina los elementos principales o describa las acciones clave.
vii)	No se aporta ejemplo.
viii)	No se aporta ejemplo.
ix)	Incluyendo en un cajero automático una toma de conexión y un programa informático que permita enchufar un auricular que reciba el texto mostrado en la pantalla en forma de sonido.
2. Interfaz de usuario y diseño de funcionalidad	
a)	Facilitando instrucciones en forma de voz y de texto, o incorporando señales táctiles en un teclado, de forma que las personas ciegas o con discapacidad auditiva puedan interactuar con el producto.
b)	Ofreciendo en un terminal de autoservicio además de instrucciones orales por ejemplo instrucciones en forma de texto o imágenes, de manera que una persona sorda pueda realizar también la acción requerida.
c)	Permitiendo a los usuarios ampliar el texto, enfocar en primer plano un pictograma particular o aumentar el contraste, de manera que las personas con discapacidad visual puedan percibir la información.
d)	Además de dar a elegir entre pulsar el botón verde o el rojo para seleccionar una opción, escribiendo las opciones sobre los botones para permitir a las personas daltónicas elegir la opción deseada.
e)	Cuando un ordenador emite una señal de error, mostrando un texto escrito o una imagen que indique el error para que las personas sordas puedan percibir que se está produciendo un error.
f)	Permitiendo aumentar el contraste en las imágenes en primer plano, de forma que las personas con baja visión puedan verlas.

g)	Permitiendo al usuario de un teléfono seleccionar el volumen del sonido y reducir las interferencias con las prótesis auditivas, de forma que las personas con discapacidad auditiva puedan usar el teléfono.
h)	Haciendo más grandes y separando bien los botones de las pantallas táctiles, de forma que las personas con temblores puedan pulsarlos.
i)	Velando por que los botones que se deban pulsar no requieran mucha fuerza, de modo que las personas con incapacidad motora puedan usarlos.
j)	Evitando las imágenes parpadeantes, de forma que las personas que sufren ataques epilépticos no corran riesgos.
k)	Permitiendo el uso de auriculares cuando se ofrece información oral en un cajero automático.
l)	Como alternativa al reconocimiento por huellas dactilares, permitiendo a los usuarios que no puedan hacer uso de sus manos elegir una contraseña para bloquear o desbloquear un teléfono.
m)	Velando por que el programa informático reaccione de manera predecible cuando se realiza una acción particular y dando tiempo suficiente para introducir una contraseña de manera que resulte fácil de utilizar para personas con discapacidad intelectual.
n)	Ofreciendo una conexión con una pantalla Braille, de forma que las personas ciegas puedan hacer uso del ordenador.
o)	Ejemplos de requisitos específicos del sector
i)	No se aporta ejemplo.
ii)	No se aporta ejemplo.
iii) Primer guion	Facilitando que un teléfono móvil pueda gestionar conversaciones en tiempo real, de forma que las personas con problemas auditivos puedan intercambiar información de manera interactiva.
iii) Cuarto guion	Permitiendo el uso simultáneo del vídeo para mostrar lengua de signos y texto para escribir un mensaje, de manera que dos personas sordas puedan comunicarse entre sí o con otra persona sin problemas auditivos.
iv)	Velando por que los subtítulos se transmitan a través del módulo de conexión para su uso por personas sordas.
3.	Servicios de apoyo: No se aporta ejemplo.

SECCIÓN II: EJEMPLOS RELACIONADOS CON LOS REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD DE LOS PRODUCTOS DEL ARTÍCULO 2, APARTADO 1, EXCEPTO LOS TERMINALES DE AUTOSERVICIO A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 2, APARTADO 1, LETRA b)	
REQUISITOS DE LA SECCIÓN II DEL ANEXO I	EJEMPLOS
Embalajes o envases e instrucciones de los productos	
a)	Indicando en el embalaje que el teléfono incluye características de accesibilidad para personas con discapacidad.
b)	
i)	Proporcionando archivos electrónicos que puedan ser leídos por ordenadores mediante el uso de lectores de pantalla, de manera que las personas ciegas puedan hacer uso de la información.
ii)	Empleando las mismas palabras de forma sistemática o con una estructura clara y lógica, de manera que las personas con discapacidad intelectual puedan entenderlas mejor.
iii)	Proporcionando un formato con relieve táctil o un sonido cuando se muestre una advertencia en el texto, de manera que las personas ciegas puedan apreciar la advertencia.
iv)	Facilitando que el texto pueda ser leído por personas con discapacidad visual.
v)	Imprimiendo en Braille, de manera que una persona ciega pueda leerlo.
vi)	Complementando un diagrama con un texto descriptivo que defina los elementos principales o describa las acciones clave.

SECCIÓN III: EJEMPLOS RELACIONADOS CON LOS REQUISITOS GENERALES DE ACCESIBILIDAD PARA TODOS LOS SERVICIOS INCLUIDOS EN EL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA PRESENTE DIRECTIVA DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 2, APARTADO 2	
REQUISITOS DE LA SECCIÓN III DEL ANEXO I	EJEMPLOS
Prestación de servicios	
a)	No se aporta ejemplo.
b)	
i)	Proporcionando archivos electrónicos que puedan ser leídos por ordenadores mediante el uso de lectores de pantalla, de manera que las personas ciegas puedan hacer uso de la información.
ii)	Empleando las mismas palabras de forma sistemática o con una estructura clara y lógica, de manera que las personas con discapacidad intelectual puedan entenderlas mejor.
iii)	Proporcionando subtítulos cuando se presenta un vídeo con instrucciones.
iv)	Facilitando que una persona ciega pueda hacer uso de un archivo imprimiendo en Braille.
v)	Facilitando que el texto pueda ser leído por personas con discapacidad visual.
vi)	Complementando un diagrama con un texto descriptivo que defina los elementos principales o describa las acciones clave.
vii)	Cuando un prestador de servicios ofrezca una llave USB con información sobre el servicio, facilitando que esta información sea accesible.
c)	Proporcionando un texto descriptivo de las imágenes, haciendo que todas las funcionalidades estén disponibles desde un teclado, proporcionando a los usuarios tiempo suficiente para leer, haciendo que el contenido se muestre y opere de forma predecible o proporcionando compatibilidad con tecnologías de apoyo, de manera que personas con discapacidades diversas puedan leer e interactuar con un sitio web.
d)	No se aporta ejemplo.

SECCIÓN IV: EJEMPLOS RELACIONADOS CON LOS REQUISITOS ADICIONALES DE ACCESIBILIDAD DE SERVICIOS ESPECÍFICOS	
REQUISITOS DE LA SECCIÓN IV DEL ANEXO I	EJEMPLOS
Servicios específicos	
a)	
i)	Facilitando que las personas con problemas auditivos puedan escribir y recibir texto de forma interactiva y en tiempo real.
ii)	Facilitando que las personas sordas puedan utilizar la lengua de signos para comunicarse entre ellos.
iii)	Facilitando que una persona con discapacidad de habla y auditiva que opta por utilizar una combinación de texto, voz y vídeo sepa que la comunicación es transmitida a través de la red a un servicio de emergencia.
b)	
i)	Facilitando que una persona ciega pueda seleccionar programas en la televisión.
ii)	Ofreciendo la posibilidad de seleccionar, personalizar y visualizar «servicios de acceso», como subtítulos para personas sordas o con problemas auditivos, descripción de audio, subtítulos hablados e interpretación de lengua de signos, ofreciendo medios que permitan una conexión inalámbrica eficaz con las tecnologías auditivas o bien poniendo a disposición de los usuarios los controles necesarios para activar «servicios de acceso» a servicios de comunicación audiovisual con el mismo grado de importancia que los controles de medios primarios.
c)	
i)	No se aporta ejemplo.
ii)	No se aporta ejemplo.
d)	No se aporta ejemplo.

e)	
i)	Velando por que los diálogos de identificación en pantalla sean legibles mediante el uso de lectores de pantalla, de forma que las personas ciegas puedan usarlos.
ii)	No se aporta ejemplo.
f)	
i)	Facilitando que una persona con dislexia pueda leer y escuchar el texto al mismo tiempo.
ii)	Habilitando la salida sincronizada del texto y el audio o una transcripción en una pantalla Braille.
iii)	Facilitando que una persona ciega pueda acceder al índice o cambiar de capítulo.
iv)	No se aporta ejemplo.
v)	Garantizando que la información sobre sus características de accesibilidad esté disponible en el archivo electrónico, de manera que las personas con discapacidad puedan estar informadas.
vi)	Asegurándose de que no se bloquee, por ejemplo, de que las medidas de protección técnica, la información sobre gestión de derechos o las cuestiones de interoperabilidad no impidan que el texto pueda ser leído en voz alta por dispositivos de apoyo, de forma que los usuarios ciegos puedan leer el libro.
g)	
i)	Asegurándose de que la información disponible sobre las características de accesibilidad de un producto no se suprima.
ii)	Haciendo que la interfaz de usuario del servicio de pago esté disponible por voz, de forma que las personas ciegas puedan hacer compras en línea de forma autónoma.
iii)	Velando por que los diálogos de identificación en pantalla sean legibles mediante el uso de lectores de pantalla, de forma que las personas ciegas puedan usarlos.

### ANEXO III

#### REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD A EFECTOS DEL ARTÍCULO 4, APARTADO 4, RELATIVOS AL ENTORNO FÍSICO DONDE SE PRESTAN LOS SERVICIOS INCLUIDOS EN EL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA PRESENTE DIRECTIVA

Con el fin de optimizar el uso previsible de manera autónoma por las personas con discapacidad del entorno físico donde se presta el servicio y que recaea bajo la responsabilidad del prestador de servicios, tal como dispone el artículo 4, apartado 4, la accesibilidad de las zonas destinadas al acceso público incluirá los siguientes aspectos:

- a) uso de zonas e instalaciones al aire libre asociadas;
- b) accesos a los edificios;
- c) uso de entradas;
- d) uso de vías de circulación horizontal;
- e) uso de vías de circulación vertical;
- f) uso de las salas por el público;
- g) uso de equipos e instalaciones utilizados en la prestación del servicio;

- h) uso de los aseos e instalaciones sanitarias;
  - i) uso de salidas, vías de evacuación y conceptos de planificación de emergencia;
  - j) comunicación y orientación a través de más de un canal sensorial;
  - k) uso de instalaciones y edificios para su finalidad previsible;
  - l) protección frente a peligros en el entorno interior y exterior.
-

## ANEXO IV

### PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS

#### 1. Control interno de la producción

El control interno de la producción es el procedimiento de evaluación de la conformidad mediante el cual el fabricante cumple las obligaciones establecidas en los puntos 2, 3 y 4 del presente anexo, y garantiza y declara, bajo su exclusiva responsabilidad, que los productos en cuestión satisfacen los requisitos correspondientes de la presente Directiva.

#### 2. Documentación técnica

El fabricante elaborará la documentación técnica. La documentación técnica permitirá evaluar si el producto cumple los requisitos de accesibilidad pertinentes contemplados en el artículo 4 y, en caso de que el fabricante se acoja al artículo 14, demostrar que los requisitos de accesibilidad pertinentes introducirían una modificación sustancial o impondrían una carga desproporcionada. La documentación técnica especificará únicamente los requisitos aplicables y contemplará, en la medida en que sea pertinente para la evaluación, el diseño, la fabricación y el funcionamiento del producto.

La documentación técnica incluirá, cuando proceda, al menos los siguientes elementos:

- a) una descripción general del producto;
- b) una lista de las normas armonizadas y especificaciones técnicas cuyas referencias se hayan publicado en el *Diario Oficial de la Unión Europea*, aplicadas íntegramente o en parte, así como descripciones de las soluciones adoptadas para cumplir los requisitos pertinentes de accesibilidad contemplados en el artículo 4, en caso de que no se hayan aplicado dichas normas armonizadas o especificaciones técnicas; en caso de normas armonizadas o especificaciones técnicas que se apliquen parcialmente, se especificarán en la documentación técnica las partes que se hayan aplicado.

### 3. Fabricación

El fabricante tomará todas las medidas necesarias para que el proceso de fabricación y su supervisión garanticen la conformidad de los productos con la documentación técnica mencionada en el punto 2 del presente anexo y con los requisitos de accesibilidad establecidos en la presente Directiva.

4. Mercado CE y declaración UE de conformidad

4.1. El fabricante colocará el marcado CE contemplado en la presente Directiva en cada producto individual que satisfaga los requisitos aplicables de la presente Directiva.

4.2. El fabricante redactará una declaración UE de conformidad para cada modelo de producto. En la declaración UE de conformidad se identificará el producto para el cual ha sido elaborada.

Se facilitará una copia de la declaración UE de conformidad a las autoridades competentes que lo soliciten.

5. Representante autorizado

Las obligaciones del fabricante mencionadas en el punto 4 podrá cumplirlas su representante autorizado, en su nombre y bajo su responsabilidad, siempre que estén especificadas en su mandato.

## ANEXO V

### INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS QUE CUMPLEN LOS REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD

1. El prestador del servicio incluirá en las condiciones generales, o un documento equivalente, la información que evalúe de qué manera el servicio cumple los requisitos de accesibilidad a que se refiere el artículo 4. La información describirá los requisitos aplicables y contemplará el diseño y el funcionamiento del servicio, en la medida en que sea pertinente para la evaluación. Además de los requisitos de información al consumidor de la Directiva 2011/83/UE, la información incluirá, cuando proceda, al menos los siguientes elementos:
  - a) una descripción general del servicio en formatos accesibles;
  - b) las descripciones y explicaciones necesarias para la comprensión del funcionamiento del servicio;
  - c) una descripción de la forma en que el servicio cumple los requisitos de accesibilidad pertinentes establecidos en el anexo I.
2. Para cumplir el punto 1 del presente anexo, el prestador del servicio podrá aplicar, total o parcialmente, las normas armonizadas y especificaciones técnicas cuyas referencias se hayan publicado en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.
3. El prestador del servicio proporcionará información que demuestre que el proceso de prestación del servicio y su seguimiento garantizan la conformidad del servicio con el punto 1 del presente anexo y con los requisitos aplicables de la presente Directiva.

---

## ANEXO VI

### CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LA CARGA DESPROPORCIONADA

Criterios para efectuar y documentar la evaluación:

1. La proporción de los costes netos de cumplir los requisitos de accesibilidad en los costes totales (inversiones en activos fijos y gastos operativos) de fabricar, distribuir o importar el producto o prestar el servicio para los agentes económicos.

Elementos que han de emplearse para evaluar los costes netos de cumplir los requisitos de accesibilidad:

- a) criterios relacionados con costes organizativos puntuales que se deben tener en cuenta en la evaluación:
  - i) costes relacionados con recursos humanos adicionales con experiencia en accesibilidad,
  - ii) costes relacionados con la formación de los recursos humanos y la adquisición de competencias en materia de accesibilidad,
  - iii) costes del desarrollo de un nuevo proceso para incluir la accesibilidad en el desarrollo del producto o la prestación del servicio,
  - iv) costes relacionados con el desarrollo de material orientativo en materia de accesibilidad,
  - v) costes puntuales para comprender la legislación sobre accesibilidad;

b) criterios relacionados con la producción en curso y los costes de desarrollo que se deben tener en cuenta en la evaluación:

i) costes relacionados con el diseño de las características de accesibilidad del producto o servicio,

ii) costes soportados en los procesos de fabricación,

iii) costes relacionados con los ensayos de los productos o servicios en lo que respecta a la accesibilidad,

iv) costes relacionados con la elaboración de documentación.

2. Los costes y beneficios estimados para los agentes económicos, incluidos los procesos de producción y las inversiones, en relación con el beneficio estimado para las personas con discapacidad, teniendo en cuenta la cantidad y frecuencia de utilización de un producto o servicio específico.

3. La proporción de los costes netos de cumplir los requisitos de accesibilidad en el volumen de negocios neto del agente económico.

Elementos que han de emplearse para evaluar los costes netos de cumplir los requisitos de accesibilidad:

a) criterios relacionados con costes organizativos puntuales que se deben tener en cuenta en la evaluación:

i) costes relacionados con recursos humanos adicionales con experiencia en accesibilidad,

- ii) costes relacionados con la formación de los recursos humanos y la adquisición de competencias en materia de accesibilidad,
  - iii) costes del desarrollo de un nuevo proceso para incluir la accesibilidad en el desarrollo del producto o la prestación del servicio,
  - iv) costes relacionados con el desarrollo de material orientativo en materia de accesibilidad,
  - v) costes puntuales para comprender la legislación sobre accesibilidad;
- b) criterios relacionados con la producción en curso y los costes de desarrollo que se deben tener en cuenta en la evaluación:
- i) costes relacionados con el diseño de las características de accesibilidad del producto o servicio,
  - ii) costes soportados en los procesos de fabricación,
  - iii) costes relacionados con los ensayos de los productos o servicios en lo que respecta a la accesibilidad,
  - iv) costes relacionados con la elaboración de documentación.
-