



Bruselas, 29 de noviembre de 2017
(OR. en)

15096/17

**Expediente interinstitucional:
2015/0278 (COD)**

**SOC 771
MI 889
ANTIDISCRIM 60
AUDIO 132
CODEC 1943**

NOTA

De:	Comité de Representantes Permanentes (1.ª parte)
A:	Consejo
N.º doc. prec.:	14363/17
N.º doc. Ción.:	14799/15 + ADD 1 - ADD 3 - COM(2015) 615 final
Asunto:	Propuesta de DIRECTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros por lo que se refiere a los requisitos de accesibilidad de los productos y los servicios - Orientación general

I. INTRODUCCIÓN

En diciembre de 2015, la Comisión publicó la propuesta de Acta Europea de Accesibilidad, que, una vez adoptada, haría que diversos productos y servicios fueran más accesibles para las personas con discapacidad en la Unión Europea.

Asimismo, en la declaración interinstitucional sobre las prioridades legislativas de la UE se indicó que la propuesta de Acta Europea de Accesibilidad es uno de los expedientes en los que el Parlamento Europeo, el Consejo y la Comisión Europea deben realizar rápidos avances legislativos y, en la medida de lo posible, concluir los trabajos antes del final de 2017. Las Delegaciones han manifestado su apoyo a la propuesta, tanto a escala técnica como política.

El 14 de septiembre, el Parlamento Europeo adoptó su mandato de negociación en primera lectura¹.

El Comité Económico y Social Europeo adoptó su dictamen el 25 de mayo de 2016.

II. ESTADO DE LA CUESTIÓN

A tenor de los debates mantenidos durante la Presidencia estonia y sobre la base de los trabajos llevados a cabo durante las Presidencias anteriores, el texto se ha reorganizado y redactado de nuevo. Los avances logrados durante el periodo reciente se han debido en gran medida a la valiosa aportación de las Delegaciones y a su participación activa en la finalización de los trabajos técnicos.

El alcance del Acta Europea de Accesibilidad en su redacción actual ha sido aceptado por la mayoría de los Estados miembros. La pregunta sobre los posibles solapamientos con la legislación vigente de la UE también se ha solucionado. Además, se ha reformulado significativamente el anexo I y se ha añadido el anexo VI nuevo para aclarar los requisitos de accesibilidad a la luz de los cambios introducidos en el artículo 12 sobre modificación sustancial y carga desproporcionada.

En su texto, la Presidencia pretendía lograr un equilibrio entre los elementos siguientes:

- seguir lo más estrechamente posible el *nuevo marco legislativo para los productos*, de manera que los agentes económicos que se ocupan de los productos y las autoridades de vigilancia del mercado puedan seguir el planteamiento del nuevo marco legislativo;
- para los servicios, la Presidencia ha seguido la propuesta de la Comisión «inspirada» por el nuevo marco legislativo pero con cierto grado de flexibilidad para la organización del sistema de vigilancia del mercado en el caso de los servicios;

¹ El ponente de la comisión competente para el fondo (Comisión IMCO) es Morten LØKKEGAARD (DK/ALDE). El ponente de la Comisión EMPL es Adám KÓSA (HU/PPE).

- mantener los *requisitos de accesibilidad* de los productos y los servicios a *nivel funcional* (anexo I). Se incluye un nuevo anexo I *bis* que ofrece ejemplos claros de cómo podrían lograrse los requisitos de accesibilidad del anexo I o cuál podría ser el resultado buscado;
- El artículo 12 sobre *modificación sustancial y carga desproporcionada* se ha modificado con arreglo a los deseos de las Delegaciones a fin de aclarar el procedimiento y de proporcionar directrices claras a los operadores económicos y las autoridades de vigilancia del mercado. Se ha añadido al texto un nuevo anexo IV con parámetros de referencia para evaluar la carga desproporcionada;
- las microempresas *que presten servicios*, que a menudo son empresas nuevas y carecen de recursos, están totalmente exentas de las exigencias del Acta Europea de Accesibilidad;
- el texto se ha reorganizado para mejorar la claridad jurídica (por ejemplo, separando las partes de la Directiva relacionadas con productos, servicios o ambos).

El Comité de Representantes Permanentes debatió el texto transaccional de la Presidencia el 24 de noviembre. Quedó pendiente de resolver en el Comité un último aspecto sustancial (Servicios de emergencia) relacionado con el ámbito.

Los *servicios de emergencia* se incluyeron en la propuesta de la Comisión, así como las comunicaciones de emergencia, como parte de las comunicaciones electrónicas². Puesto que una serie de Delegaciones subrayó que una directiva de mercado interior basada en el artículo 114 del TFUE no debe abordar la organización de los servicios de emergencia por parte de los Estados miembros, en particular la respuesta y el tratamiento de las comunicaciones de emergencia, el Comité concluyó que los requisitos de accesibilidad relacionados con los puntos de respuesta de seguridad pública y, en particular, con la respuesta a las llamadas al número único de llamada de emergencia europeo 112, no deben incluirse en el planteamiento general del Consejo. El texto ha sido modificado en consecuencia.

Sin embargo, algunas Delegaciones opinaron que los requisitos de accesibilidad relativos a la respuesta a las llamadas al número único de llamada de emergencia europeo 112 deben armonizarse en la UE y lamentaron esta exclusión. Varias Delegaciones indicaron un planteamiento flexible con respecto a esta cuestión.

² Por lo que se refiere a la accesibilidad de los servicios y las comunicaciones de emergencia, se han identificado varios componentes:

- las características de accesibilidad de los *equipos de consumo* (por ejemplo, en teléfonos inteligentes) se incluyen en el ámbito de aplicación del Acta Europea de Accesibilidad; estas no son objeto de controversia como tal;
- la accesibilidad de las *comunicaciones de emergencia* (facilitada por los operadores del servicio de comunicaciones electrónicas); también se incluyen en el Acta Europea de Accesibilidad y no son objeto de controversia como tal;
- los requisitos de accesibilidad relacionados con los puntos de respuesta de seguridad pública que efectúan el enlace entre la comunicación de emergencia y los servicios de emergencia, en particular, *la respuesta a las llamadas al número único de llamada de emergencia europeo 112* (véase el artículo 3, apartado 3 *bis* (nuevo) y el anexo I, sección V). Esta fue la parte controvertida de las comunicaciones de emergencia.

Reservas pendientes

En este momento, se considera que todas las Delegaciones tienen reservas generales de estudio sobre la propuesta modificada.

Además, la Comisión tiene una reserva sobre la exención de las *microempresas* que prestan servicios del ámbito de aplicación de la Directiva. También mantiene reservas sobre la supresión del artículo 1, apartado 3, relacionado con la contratación pública, los Fondos Estructurales y de Inversión Europeos y las redes transeuropeas.

UK ha mantenido su reserva de estudio parlamentario.

III. CONCLUSIÓN

Se invita al Consejo de Empleo, Política Social, Sanidad y Consumidores del 7 de diciembre de 2017 a examinar el texto transaccional que figura en el anexo de la presente nota con vistas a alcanzar una orientación general.

Propuesta de³

DIRECTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO
sobre [...] ⁴ los requisitos de accesibilidad de los productos y los 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 Europeo⁵,

De conformidad con el procedimiento legislativo ordinario,

Considerando lo siguiente:

³ Las modificaciones con respecto al documento anterior (doc. 14363/17) se indican como sigue: el texto nuevo aparece en **negrita subrayada** y las supresiones se señalan mediante **[...]**. Todos los cambios con respecto a la propuesta original se indican como sigue: el texto nuevo aparece en **negrita** y las supresiones se señalan mediante **[...]**.

⁴ Una parte del título suprimida por superflua (a propuesta de los juristas-lingüistas).

⁵ Adoptado el 25 de mayo de 2016. DO C , , p. .

- (1) El objetivo de la presente Directiva es contribuir a un correcto funcionamiento del mercado interior aproximando las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros y eliminando los obstáculos a la libre circulación de determinados productos y servicios accesibles. Con ello se mejoraría la **disponibilidad** de productos y servicios accesibles en el mercado interior.
- (2) La demanda de productos y servicios accesibles es alta, y [...] **se prevé que** el número de ciudadanos con discapacidad crecerá de manera importante. [...] Un entorno en el que los productos y los servicios son más accesibles permite que la sociedad sea más inclusiva y facilita la vida autónoma de **las personas con discapacidad**.
- (2bis)(nuevo)** 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, «la Convención»), de la que la Unión Europea es parte desde el 21 de enero de 2011. La Convención afirma que las personas con discapacidad «incluyen a aquellas personas 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.
- (2 ter)(nuevo)** Otras personas que experimentan limitaciones funcionales, permanentes o temporales, derivadas de otras deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, edad avanzada u otras causas vinculadas al funcionamiento del cuerpo humano que, al interactuar con diversas barreras, pueden asimismo obstaculizar su plena participación en sociedad en condiciones de igualdad con los demás, también serían beneficiarias de la presente Directiva.

- (3) Las disparidades existentes entre las disposiciones legales, **reglamentarias** y administrativas adoptadas por los Estados miembros en relación con la accesibilidad de productos y servicios para las personas con discapacidad [...], constituyen obstáculos a la libre circulación de tales productos y servicios y distorsionan la competencia efectiva en el mercado interior. Los agentes económicos, en particular las pequeñas y medianas empresas (pymes), resultan especialmente afectados por tales obstáculos.
- (4) 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 el crecimiento, debido a los costes adicionales derivados del desarrollo y la comercialización de productos y servicios accesibles para cada mercado nacional.
- (26) En la Unión, la mayoría de los empleos los proporcionan pymes y microempresas, las cuales, a pesar de tener una importancia crucial 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.
- (5) Los consumidores de productos accesibles y los destinatarios de servicios accesibles 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.

- (6) 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 satisfacer requisitos jurídicos fragmentados en toda la Unión.
- (7) La aplicación de la Directiva 2014/33/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, que regula los ascensores⁶, y del Reglamento (CE) n.º 661/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo⁷, relativo a los transportes, ha demostrado los beneficios de armonizar los requisitos de accesibilidad en el mercado interior.
- (8) En la Declaración n.º 22 aneja al Tratado de Ámsterdam, la Conferencia de representantes de los Estados miembros convino en que, al elaborar medidas con arreglo al artículo 114 del Tratado, las instituciones de la Unión deben tener en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad.

[considerando 9 sobre la Carta trasladado al final de los considerandos, tras el considerando 51]

⁶ 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).

⁷ 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).

- (10) El objetivo general de la Estrategia para el Mercado Único Digital es obtener beneficios económicos y sociales sostenibles de un mercado único digital conectado. Los consumidores de la Unión aún no disfrutan plenamente de los beneficios en cuanto a precios y ofertas que puede ofrecer el 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 **como la comunicación electrónica 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, pueden disfrutar de sus beneficios.
- (11) [...] Una vez que [...] la Unión **se convirtió en Parte de la Convención**, sus disposiciones se han convertido en parte integrante del ordenamiento jurídico de la Unión.
- (12) [...] **La Convención** exige a sus [...] **Partes** 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 **establecido** 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.
- (13) La entrada en vigor de la **Convención** en los ordenamientos jurídicos de los Estados miembros hace necesario adoptar disposiciones nacionales suplementarias sobre la accesibilidad de los productos y los servicios, **pues** 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**.

- (14) **La presente Directiva apoya a los Estados miembros para que cumplan de forma armonizada sus compromisos nacionales, así como sus obligaciones derivadas de la Convención en lo relativo a la accesibilidad.**
- (15) En consonancia con la **Convención**, la «Estrategia Europea sobre Discapacidad (2010-2020): un compromiso renovado para una Europa sin barreras»⁸ consagra la accesibilidad como uno de sus ocho ámbitos de actuación y persigue garantizar la accesibilidad de los productos y los servicios.
- (18) [...] Los requisitos de accesibilidad **deben introducirse** de la **manera** menos gravosa [...] para los agentes económicos y los Estados miembros. [...]
- (16) **La determinación de los productos** y los servicios incluidos en el ámbito de aplicación de la presente Directiva **es** el resultado de un ejercicio de análisis llevado a cabo durante la preparación de la evaluación de impacto, y se consideran 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.**
- (17) Cada producto o servicio **incluido en el ámbito de aplicación de la presente Directiva comercializado o prestado después de la fecha en la que los Estados miembros deben aplicar la legislación nacional que transpone esta Directiva debe** cumplir los requisitos de accesibilidad **aplicables** dispuestos en la **presente Directiva, a fin de ser accesible** para las personas con discapacidad.[...]
- (17bis)(nuevo) A fin de garantizar la accesibilidad de los servicios incluidos en el ámbito de aplicación de la presente Directiva, los productos utilizados a efectos de la prestación de aquellos servicios con los que interactúa el consumidor deberán ajustarse igualmente a los requisitos sobre accesibilidad dispuestos en la presente Directiva.**

[considerando 18, véase después del considerando 15]

⁸ COM(2010) 636.

- (19) Por tanto [...], es necesario especificar requisitos de accesibilidad para la introducción en el mercado de los productos y los servicios que entran dentro del ámbito de aplicación de la presente Directiva, a fin de garantizar su libre circulación en el mercado interior.
- (20) La presente Directiva debe obligar a usar requisitos de accesibilidad funcional expresados como objetivos generales. Estos 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 los servicios en cuestión. **No obstante, deben dejar cierta flexibilidad para la innovación, por ejemplo, permitiendo que el agente económico elija qué canal sensorial adicional desea facilitar además del disponible, a fin de garantizar que estén disponibles al menos dos.**
- (25) Por accesibilidad se entiende la eliminación y la prevención de barreras **sistemáticas para garantizar a las personas con discapacidad un acceso en igualdad de condiciones con las demás. La accesibilidad debe lograrse preferiblemente a través de un planteamiento de diseño universal o «diseño para todos», lo que significa el diseño de productos, entornos, programas y servicios que sean utilizables por todos en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El diseño universal no debe excluir los dispositivos de apoyo que sean necesarios para grupos particulares de personas con discapacidad. Además** la accesibilidad no debe excluir la introducción de ajustes razonables **cuando así lo exija** la legislación nacional o de la Unión.

[Los considerandos 20 bis a 20 septdecies siguen el orden del artículo 1: material informático de uso general y sistemas operativos, comunicaciones electrónicas, acceso a servicios audiovisuales, libros electrónicos, comercio electrónico, servicios bancarios para consumidores y transporte de pasajeros].

(20 bis) (nuevo) La presente Directiva debe abarcar los equipos informáticos de uso general de consumo. 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 insertados en productos electrónicos de consumo no constituyen equipos informáticos de uso general destinados a los consumidores. La presente Directiva no abarcará, 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 dicho sistema.

(20 ter)(nuevo) La presente Directiva deberá también abarcar los servicios de comunicación electrónica definidos en la Directiva 2002/21/CE del Parlamento Europeo y del Consejo,⁹ en particular los que se utilicen para las comunicaciones de emergencia, que constituyen parte integrante de los servicios de comunicaciones electrónicas. En la actualidad, las medidas adoptadas por los Estados miembros 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 proveedores 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 las comunicaciones de emergencia sean accesibles, los prestadores de servicios deben proporcionar, además de la comunicación de voz, el texto en tiempo real y la conversación completa con apoyo de vídeo, garantizando la sincronización de todos estos medios de comunicación. Los Estados miembros podrían, dentro del respeto de lo dispuesto en la presente Directiva, determinar un tercer proveedor de servicios de retransmisión que puedan utilizar las personas con discapacidad para comunicar con el punto de respuesta de seguridad pública.

⁹ Directiva 2002/21/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa a un marco regulador común de las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas (DO L 108 de 24.4.2002, p. 33).

La presente Directiva también debe abarcar los equipos terminales de consumo con capacidad de computación interactiva, que previsiblemente vayan a ser utilizados principalmente para dichos servicios de comunicación electrónica. Esta última categoría incluye equipos utilizados como parte de la configuración para acceder a dichos servicios, como por ejemplo un encaminador o un módem. La rápida evolución tecnológica y el carácter innovador de los servicios de comunicación electrónica puede reflejarse en la futura legislación sectorial que también podría tener un impacto en la accesibilidad. Por consiguiente, la presente Directiva debe entenderse sin perjuicio de la Directiva 2002/21/CE¹⁰. En caso de conflicto entre la Directiva 2002/21¹¹ y la presente Directiva, debe prevalecer la primera.

(20 quater) [...]]

(20 quinquies) (nuevo)¹² A efectos de la presente Directiva, el acceso a los servicios de comunicación audiovisual significa que los servicios que suministran el acceso a contenidos audiovisuales deben ser accesibles, y facilitar mecanismos que permitan a los usuarios con discapacidad utilizar dichas tecnologías de apoyo. El acceso podrá proporcionarse, por ejemplo, mediante dispositivos como los módulos de conexión o los servicios conectados al televisor que permiten recibir contenido audiovisual. [La presente Directiva debe cubrir asimismo las características o los servicios que proporcionan acceso a los medios de comunicación audiovisual y las características de accesibilidad de las guías electrónicas de programas, ya que su accesibilidad no está cubierta por la Directiva de servicios de comunicación audiovisual].

¹⁰ Se sustituirá por una referencia al Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas (eCode) cuando se adopte.

¹¹ Se sustituirá por una referencia al Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas (eCode) cuando se adopte.

¹² Texto modificado por razones de precisión.

(20 *sexies*) (nuevo) 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 actuales y futuras tecnologías de apoyo. En cambio, los requisitos de accesibilidad de los libros electrónicos no afectarán a la integridad de la obra intelectual cuyos archivos digitales permiten su consulta y divulgación. Las características específicas de obras especiales como los tebeos, los libros infantiles y los libros de arte deben tenerse en cuenta con respecto a todos los requisitos de accesibilidad aplicables. Unos requisitos de accesibilidad diferentes en 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 clientes con discapacidad.

(20 septies) (nuevo) La presente Directiva define el comercio electrónico como un servicio prestado a distancia, por vía electrónica y a petición individual de un consumidor, al objeto de celebrar un contrato con el citado consumidor. A efectos de la definición anterior se entenderá por: «a distancia», un servicio prestado sin que las partes estén presentes de forma simultánea; «por vía electrónica», 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. La expresión «al objeto de celebrar un contrato con el citado consumidor» tiene por objeto limitar el ámbito de aplicación de los servicios de comercio electrónico a las transacciones comerciales con consumidores y especifica, en el contexto de la presente Directiva, los agentes económicos a los que se refiere mediante la determinación de la intención exacta de la prestación de tales servicios.

(20 octies) (nuevo) Las obligaciones de accesibilidad del comercio electrónico contenidas en la presente Directiva deberían aplicarse a la venta en línea de cualquier producto y servicio y, por tanto, también deberían aplicarse a la venta de un producto o servicio cubierto por derecho propio por la presente Directiva.

(20 nonies) (nuevo) La legislación de la Unión Europea en materia de servicios bancarios y financieros tiene por objetivo proteger a los consumidores de dichos servicios en la UE y proporcionarles información, pero no incluye requisitos de accesibilidad. Con el fin de permitir que las personas con discapacidad utilicen estos servicios en toda la Unión, 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 proveedores de servicios, la presente Directiva deberá establecer requisitos de accesibilidad comunes para algunos servicios bancarios y financieros prestados a los consumidores.

(20 decies) (nuevo) 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.

(20 undecies) (nuevo) La presente Directiva debe incluir también en su ámbito de aplicación los terminales de servicio interactivos, tanto los equipos como los programas informáticos, destinados a ser utilizados para la prestación de los servicios cubiertos por la presente Directiva, con exclusión de las máquinas instaladas como partes integradas de vehículos, aeronaves, buques o material rodante. Ello incluye, por ejemplo, los cajeros automáticos, los terminales de pago y otros terminales de servicio interactivos utilizados en los servicios bancarios para consumidores; las máquinas expendedoras de billetes físicos que den acceso a servicios incluidos en la presente Directiva, como por ejemplo las que expiden títulos de transporte, o los dispensadores de turnos en las oficinas bancarias; las máquinas de facturación utilizadas en los servicios de transporte de viajeros; y los terminales de autoservicio interactivos que faciliten información de viajes, incluidas pantallas de información interactivas.

(20 duodecies) (nuevo) En el contexto de los servicios de transporte de viajeros aéreos, por autobús, por ferrocarril o por vías navegables, la presente Directiva debe abarcar asimismo la difusión de información sobre servicios de transporte por medio de sitios web, aplicaciones para móviles, terminales de autoservicio interactivos y pantallas de información interactivas requerida por los pasajeros con discapacidad para poder viajar, incluida la información sobre viajes en tiempo real. Ello podría incluir, por ejemplo, información previa al viaje, información durante el viaje e información facilitada cuando se haya cancelado un servicio o retrasado una salida. Otros elementos de información pueden incluir también datos sobre precios y promociones.

(20 *terdecies*) (nuevo) La presente Directiva debe cubrir asimismo los servicios para dispositivos móviles, incluidas las aplicaciones para 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, como por ejemplo los servicios de expedición de billetes electrónicos, los billetes electrónicos y la difusión de información sobre los servicios y productos de transporte de viajeros de los proveedores, incluida la información sobre viajes en tiempo real.

(20 *quaterdecies*) (nuevo) La determinación del ámbito de aplicación de la presente Directiva con respecto a los servicios de transporte de viajeros aéreo, por autobús, por ferrocarril y por vías navegables debe basarse en la legislación sectorial existente en el ámbito de los derechos de los pasajeros.

(20 quince) (nuevo) Determinados elementos de los requisitos de accesibilidad, en particular respecto a la difusión de información que establece la presente Directiva, ya están cubiertos por la legislación actual de la UE en el ámbito del transporte. Ello incluye elementos del Reglamento (CE) n.º 1371/2007 del Parlamento Europeo, y del Consejo,¹³ el Reglamento (UE) n.º 1300/2014 de la Comisión¹⁴ y el Reglamento (UE) n.º 454/2011¹⁵ de la Comisión en lo que respecta al transporte ferroviario; el Reglamento (UE) n.º 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que respecta al transporte en autobús y autocar;¹⁶ el Reglamento (UE) n.º 1177/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables¹⁷ y el Reglamento (CE) n.º 1107/2006, así como el Reglamento (CE) n.º 261/2004¹⁸ sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo. Por coherencia normativa, los requisitos de accesibilidad que figuran en estos Reglamentos deben seguir aplicándose como antes. Sin embargo, los requisitos adicionales que establece la presente Directiva en su ámbito de aplicación deberán complementar los requisitos actuales, mejorando el funcionamiento del mercado interior en el sector del transporte y beneficiando a las personas con discapacidad.

¹³ 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).

¹⁴ Reglamento (UE) n.º 1300/2014 de 18 de noviembre de 2014, sobre la especificación técnica de interoperabilidad relativa a la accesibilidad del sistema ferroviario de la Unión para las personas con discapacidad y las personas de movilidad reducida (DO L 356 de 12.12.2014, p. 110).

¹⁵ Reglamento (UE) n.º 454/2011 de la Comisión, de 5 de mayo de 2011, relativo a la especificación técnica de interoperabilidad correspondiente al subsistema «aplicaciones telemáticas para los servicios de viajeros» del sistema ferroviario transeuropeo (DO L 123 de 12.5.2011, p. 11).

¹⁶ 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).

¹⁷ 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).

¹⁸ 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).

(20 *sexdecies*) (nuevo) La presente Directiva no debe cubrir 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 solo estará obligado a garantizar que reúne 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 UE están obligadas a garantizar que se cumplan los requisitos aplicables de la presente Directiva 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, tienen obligación de garantizar que se cumplan los requisitos de la presente Directiva aplicables en los casos de vuelos que salgan del territorio de la Unión hacia el de un tercer país.

(20 *septendecies*) (nuevo) Los requisitos de accesibilidad establecidos en virtud de la presente Directiva deben aplicarse a los productos que se introduzcan en el mercado de la Unión tras la fecha en que los Estados miembros deban aplicar la legislación nacional que desarrolle la presente Directiva, en particular los productos usados y de segunda mano importados de un tercer país que se introduzcan en el mercado de la Unión después de esta fecha.

(21) La[...] Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo [...] ¹⁹ **define** los requisitos de accesibilidad para un para un conjunto específico de sitios web de organismos públicos [...], **las aplicaciones para móviles y otros aspectos conexos, en particular los requisitos relativos a** la conformidad de los sitios web pertinentes [...] **y las aplicaciones para móviles. No obstante,** sería conveniente que **algunas actividades que [...] se realizan a través [...] de los sitios web [...] del sector público y de las aplicaciones para móviles, como por ejemplo los servicios de transporte para viajeros, el comercio electrónico, o los sitios web de servicios de comunicación audiovisual,** incluidas en el ámbito de aplicación de la presente **Directiva, cumplieran 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 se trate de una venta pública o privada.

(21 bis)(nuevo) **Los cuatro principios de la accesibilidad a un sitio web son: la 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; la operabilidad, en el sentido de que los componentes y la navegación de la interfaz de usuario deben poder utilizarse; la comprensibilidad, en el sentido de que la información y el funcionamiento de la interfaz de usuario deben ser comprensibles; y la solidez, 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 se utilizan también en la Directiva (UE) 2016/2102.**

(22) Los Estados miembros deben adoptar todas las medidas oportunas para garantizar que, si los productos y los servicios objeto de la presente Directiva cumplen los requisitos de accesibilidad **aplicables**, su libre circulación en la Unión no se vea obstaculizada por razones de accesibilidad.

(23) **suprimido**

(24) **suprimido**

¹⁹ 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 (DOL 327, de 2.12.2016, p. 1).

[considerando 25 colocado tras el considerando 20 y considerando 26, tras el considerando 4]

- (27) La presente Directiva debe basarse en la Decisión n.º 768/2008/CE del Parlamento Europeo y del Consejo²⁰, pues se refiere a productos ya sujetos a otros actos de la Unión, **con el fin de garantizar** la coherencia de la legislación de la Unión, **reconociendo al mismo tiempo las características específicas de los requisitos de accesibilidad contenidos en la presente Directiva.**
- (28) Todos los agentes económicos que intervengan en la cadena de suministro y distribución deben garantizar que solo comercializan productos conformes a [...] la presente Directiva. **Se aplicará 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 en el proceso de suministro y distribución.
- 29) Los agentes económicos deben ser responsables de la conformidad de los productos y los servicios, **con arreglo a** sus respectivas funciones en la cadena de suministro, de modo que puedan garantizar un elevado nivel de protección de la accesibilidad y asegurar la competencia leal en el mercado de la Unión.
- (29bis)(nuevo) Las obligaciones establecidas en la presente Directiva deben aplicarse igualmente a los agentes económicos de los sectores público y privado.**
- 30) El fabricante, que 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. Las obligaciones de evaluación de la conformidad deben recaer en el fabricante.

²⁰ 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).

- 31) Los distribuidores e importadores 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.
- 32) Los importadores deben garantizar que los productos procedentes de terceros países que entren en el mercado de la Unión cumplen **con** la presente Directiva y, en particular, que los fabricantes han llevado a cabo procedimientos de evaluación de la conformidad adecuados con respecto a esos productos.
- 33) Al introducir un producto en el mercado, el importador debe indicar en el producto su nombre y la dirección en la que se puede contactar a la empresa.
- 34) 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 de la presente Directiva.
- 35) Cualquier agente económico que introduzca un producto en el mercado con su nombre o marca comercial, o lo modifique de manera que pueda afectar al cumplimiento de los requisitos **de accesibilidad** aplicables, debe considerarse que es el fabricante y asumir las obligaciones del fabricante.
- 36) Por motivos de proporcionalidad, los requisitos de accesibilidad solo deben aplicarse en la medida en que no impongan una carga desproporcionada al agente económico ni exijan un cambio en los productos o los servicios que pueda dar lugar a una modificación sustancial con arreglo a los [...] criterios **especificados en la presente Directiva**.

- 37) 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 adoptar disposiciones simplificadas de evaluación de la conformidad y establecer cláusulas de salvaguardia para los agentes económicos, en lugar de adoptar 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 a una 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.

(37 bis)(nuevo) En casos excepcionales, cuando los requisitos de accesibilidad establecidos en la presente Directiva puedan constituir una carga desproporcionada para los agentes económicos, no se les exigirá que los cumplan. En tales casos, que deberán estar debidamente justificados, no sería razonablemente posible que un agente económico aplicase uno o más de los requisitos de accesibilidad determinados en el anexo 1 de la presente Directiva. No obstante, por lo que se refiere a todos aquellos requisitos de accesibilidad que el agente económico considere que no imponen una carga desproporcionada, el agente económico deberá garantizar que sus servicios o productos sean accesibles en el sentido de la presente Directiva. Las excepciones al cumplimiento de uno o varios requisitos de accesibilidad debidas a la carga desproporcionada que imponen 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. Deberán definirse unos parámetros de referencia basados en estas consideraciones de modo que los agentes económicos y las autoridades de vigilancia del mercado puedan comparar diferentes situaciones y evaluar de manera sistemática la posible presencia de una carga desproporcionada. Al valorar hasta qué punto no pueden satisfacerse los requisitos porque supondrían una carga desproporcionada, solo deben tenerse en cuenta elementos legítimos. No deben considerarse motivos legítimos la falta de prioridad, de tiempo o de conocimientos.

(37 ter)(nuevo) Este tipo de evaluaciones generales de una carga desproporcionada debe realizarse recurriendo a los parámetros de referencia establecidos en el anexo IV. El operador económico deberá documentar la carga desproporcionada teniendo en cuenta los parámetros de referencia pertinentes. Los proveedores de servicios deberán revisar la evaluación de la carga desproporcionada cada cinco años. Solo a petición de una autoridad nacional competente deben proporcionar los agentes económicos su 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.

(37 quater) (nuevo) Si, basándose en la evaluación requerida, se concluyese que exigir que todos los terminales de autoservicio disponibles para el suministro del mismo servicio cumplan los requisitos de accesibilidad consagrados en la presente Directiva supondría una carga desproporcionada para el agente económico, la evaluación deberá indicar asimismo el número de máquinas conformes que sería suficiente para garantizar la accesibilidad de los servicios prestados por el proveedor en cuestión. En su evaluación, el proveedor de servicios debe tener en cuenta, entre otros, el beneficio estimado para las personas con discapacidad.

(37 *quinquies*) (nuevo) Las microempresas se distinguen de todas las demás empresas por sus recursos humanos limitados y 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 absorberá 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 la legislación de la Unión. Por lo tanto, si bien todos los agentes económicos cubiertos por la presente Directiva deben poder evaluar la proporcionalidad del cumplimiento de los requisitos establecidos en ella y 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 respecto de los beneficios probables para las personas con discapacidad. 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.

(37 *sexies*) (nuevo) No debe aplicarse a los productos cubiertos por la presente Directiva la misma exención que a las microempresas. Por lo que respecta a los productos, las obligaciones que impone la presente Directiva conciernen a varios agentes económicos a lo largo de la cadena de fabricación y distribución. Excluir a todas las microempresas en general, sin una apreciación global que tenga en cuenta el papel que desempeñan en la cadena, daría lugar a incoherencias y distorsiones del mercado interior que plantearían dificultades para la aplicación efectiva por parte de las autoridades de vigilancia del mercado. Las personas con discapacidad tendrían dificultades para saber si los agentes económicos que participan en un producto determinado son una microempresa y, por lo tanto, si se aplican o no los requisitos de accesibilidad. Por otra parte, las personas con discapacidad deben poder determinar qué servicios son los que prestan las microempresas, y elegir aquellos que les sean accesibles.

- (38) 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.
- 39) 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 los servicios que cumplan las normas armonizadas voluntarias que se adopten con arreglo al Reglamento (UE) n.º 1025/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo²¹ a fin de **establecer** 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, que serían pertinentes para la preparación de normas armonizadas.
- (39 bis)(nuevo) El Reglamento (UE) n.º 1025/2012 establece un procedimiento de objeciones formales sobre las normas armonizadas que se considere que no cumplen los requisitos de la presente Directiva.**
- 40) En ausencia de normas armonizadas y cuando sea necesario a efectos de armonización del mercado, la Comisión debe poder adoptar actos de ejecución que establezcan especificaciones técnicas comunes para los requisitos de accesibilidad fijados en la presente Directiva.

²¹ 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).

- 41) Para garantizar el acceso efectivo a la información con fines de vigilancia del mercado, la información requerida 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.
- 42) 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 desproporcionada.
- (43) En el caso de los servicios, la información necesaria para evaluar [...] la conformidad con los requisitos de accesibilidad debe facilitarse en las condiciones generales o en un documento equivalente, **sin perjuicio lo dispuesto en la Directiva UE 2011/83**.
- (44) El marcado CE, que indica la conformidad de un producto con los requisitos de accesibilidad de 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 Consejo²², por el que se establecen los requisitos de acreditación y vigilancia del mercado relativos a la comercialización de los productos.
- 45) 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.

²² 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).

- 46) 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.
- 47) 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.
- (47bis)(nuevo) A fin de facilitar la aplicación uniforme del artículo 18 de la presente Directiva, la Comisión podrá adoptar, cuando corresponda, orientaciones no vinculantes en consulta con las partes interesadas que contribuyan a la coordinación entre las autoridades responsables de verificar la conformidad de los servicios. La Comisión y los Estados miembros podrán poner en marcha iniciativas con el fin de compartir recursos y experiencias de las autoridades responsables de verificar la conformidad de los servicios. La Comisión debe coordinar estas iniciativas.**
- (48) Se espera que los Estados miembros garanticen que las autoridades de vigilancia del mercado comprueban la conformidad de los agentes económicos con los criterios contemplados en el anexo IV, con arreglo al capítulo V. **Los Estados miembros podrán designar un organismo especializado para ejercer las obligaciones propias de las autoridades de vigilancia del mercado en virtud de la presente Directiva. Los Estados miembros podrán decidir que las competencias de dicho organismo especializado se limiten al ámbito de aplicación de la presente Directiva o a determinadas partes de ella y que, sin perjuicio de las obligaciones de los Estados miembros en virtud del Reglamento (CE) n.º 765/2008, solo deberá desempeñar aquellas tareas dispuestas en el Reglamento (CE) n.º 765/2008 necesarias para garantizar la vigilancia efectiva del mercado de conformidad con dicho Reglamento y con la presente Directiva.**
- (49) **suprimido**

- (50) 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 de la presente Directiva. Dicho procedimiento 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.
- (51) Si los Estados miembros y la Comisión están de acuerdo sobre la justificación de una medida adoptada por un Estado miembro, no debe exigirse otra intervención de la Comisión excepto en los casos en que la no conformidad pueda atribuirse a las insuficiencias de una norma armonizada.
- (9) 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 particular, su objetivo es defender el pleno derecho 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 del artículo 26 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.
- (52) A fin de garantizar condiciones uniformes de ejecución de [...] la presente Directiva, deben conferirse a la Comisión competencias de ejecución **en lo que respecta al establecimiento de especificaciones técnicas comunes**. Dichas competencias deben ejercerse de conformidad con el Reglamento (UE) n.º 182/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo.²³

²³ 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).

(53) 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, los Estados miembros se comprometen a **garantizar que**, en casos justificados, **adjuntarán** a la notificación de sus medidas de transposición uno o varios documentos que expliquen la relación entre los componentes de una directiva y las partes correspondientes de los instrumentos nacionales de transposición. Por lo que respecta a la presente Directiva, el legislador considera justificada la transmisión de dichos documentos.

(53 quater)(nuevo) A fin de conceder a los proveedores de servicios el tiempo suficiente para adaptarse a los requisitos establecidos en la presente Directiva, es necesario disponer un período de transición de [cinco] años a partir de la fecha en que los Estados miembros deben aplicar la legislación nacional que desarrolle 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 de la Unión con anterioridad a esa fecha cumplan los requisitos de accesibilidad establecidos en la presente Directiva, a menos que sean reemplazados por los proveedores de servicios durante el período de transición. En vista 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 periodo, aunque sin superar los veinte años.

- (54) 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 y, por consiguiente, debido a [...] que se definen requisitos comunes de accesibilidad y disposiciones para el funcionamiento del mercado interior, puede lograrse mejor a nivel de la Unión, esta puede adoptar medidas, de acuerdo con el principio de subsidiariedad consagrado 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 (nuevo)

Objeto

El objetivo de la presente Directiva es contribuir al buen funcionamiento del mercado interior aproximando las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en lo relativo a los requisitos de accesibilidad para los productos y los servicios, eliminando y evitando los obstáculos derivados de las divergencias en los requisitos de accesibilidad a la libre circulación de productos y servicios contemplados en la presente Directiva de conformidad con el artículo 1.

Artículo 1

Ámbito de aplicación

1. **La presente Directiva es aplicable a los siguientes productos que se introduzcan en el mercado de la Unión con posterioridad a la fecha que se refiere el artículo 27, apartado 2:**
 - a) **equipos informáticos de uso general de consumo y sistemas operativos;**
 - c) **equipos terminales de consumo con capacidad de computación interactiva, que previsiblemente vayan a ser utilizados principalmente para servicios de comunicación electrónica;**
 - d) **equipos terminales de consumo con capacidad de computación interactiva, utilizados para acceder a servicios de comunicación audiovisual;**
 - e) **lectores electrónicos; y**

b) los siguientes terminales de autoservicio **dedicados a la prestación de servicios contemplados en la presente Directiva de conformidad con el artículo 1, apartado 2:**

i) cajeros automáticos;

i bis) terminales de pago;

ii) máquinas expendedoras de billetes;

iii) máquinas de facturación **utilizadas en los servicios de transporte de viajeros;**

iv) **terminales de autoservicio interactivos que faciliten información, con exclusión de las máquinas instaladas como partes integradas de vehículos, aeronaves, buques o material rodante.**

2. **La presente Directiva es aplicable a los siguientes servicios que se presten a los consumidores con posterioridad a la fecha a que se refiere el artículo 27, apartado 2, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 27 bis de la misma:**

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

b) **servicios que proporcionan acceso a los servicios de comunicación audiovisual [...];**

e) **libros electrónicos y sus programas especializados;**

f) **comercio electrónico;**

d) **servicios bancarios para consumidores;**

- c) **los siguientes elementos de los servicios de transporte de viajeros aéreo, por autobús, por ferrocarril y por vías navegables:**
- i) **sitios web;**
 - i bis) **servicios mediante dispositivos móviles, incluidas las aplicaciones;**
 - i bis bis) **billetes electrónicos y servicios de expedición de billetes electrónicos;**
 - ii) **distribución de información sobre servicios de transporte, en particular información sobre viajes en tiempo real; en lo que respecta a las pantallas informativas, esto se limitará a la pantallas interactivas situadas dentro del territorio de la Unión; y**
 - iii) **terminales de servicio interactivos situados dentro del territorio de la Unión, excepto los instalados como partes integradas en²⁴ vehículos, aeronaves, buques y material rodante empleados para la prestación de cualquier parte de dichos servicios de transporte de viajeros.**

[...]

(2 ter)(nuevo) La presente Directiva se entenderá sin perjuicio de la Directiva 2002/21²⁵.

6. (nuevo) En lo que respecta a los sitios web, la presente Directiva no se aplicará a los siguientes contenidos:

- i) **contenidos multimedia pregrabados publicados antes de [la entrada en vigor de la Directiva];**
- ii) **servicios de mapas y cartografía en línea,**
- iii) **contenidos de terceros que no hayan sido financiados ni elaborados por el proveedor en cuestión y que no estén sujetos al control de dicho proveedor.**

3. suprimido

²⁴ Texto modificado por razones de coherencia.

²⁵ Se sustituirá por una referencia al Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas (eCode) cuando se adopte.

4. (nuevo) La presente Directiva se entenderá sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación nacional y de la Unión en materia de derechos de autor y derechos conexos, como la Directiva 2001/29/EC, [Directiva de Marrakech (2016/0278 (COD)), el Reglamento de Marrakech (2016/0279 (COD))] ²⁶, la Directiva 2006/115/CE sobre derechos de alquiler y préstamo y la Directiva 2009/24/CE sobre protección jurídica de programas de ordenador.

5. (nuevo) La presente Directiva se entiende sin perjuicio de la legislación de la UE mencionada a continuación, incluidas las disposiciones relacionadas con la accesibilidad:

- **Reglamento (CE) n.º 1371/2007²⁷;**
- **Reglamento (UE) n.º 1300/2014²⁸;**
- **Reglamento (UE) n.º 454/2011²⁹;**
- **Reglamento (UE) n.º 181/2011³⁰;**
- **Reglamento (UE) n.º 1177/2010³¹;**
- **Reglamento (UE) n.º 1107/2006³² y**
- **Reglamento (UE) n.º 261/2004³³.**

²⁶ La intención es incluir los actos de Marrakech en caso de ser adoptados antes que el Acta Europea de Accesibilidad. En caso contrario, debe observarse que la lista no es exhaustiva, como indica el uso del término «como».

²⁷ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A32007R1371>

²⁸ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX:32014R1300>

²⁹ http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2011.123.01.0011.01.ENG (en inglés)

³⁰ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex:32011R0181>

³¹ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/es/TXT/?uri=CELEX:32010R1177>

³² <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX:32006R1107>

³³ 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).

Artículo 2

Definiciones³⁴

A efectos de la presente Directiva, se entenderá por:

- 1) **suprimido**³⁵
- 2) **suprimido**
- 2 bis) **«requisitos de accesibilidad aplicables»: los requisitos de accesibilidad contemplados en el artículo 3 en la medida en que se apliquen al agente económico de que se trate con arreglo a los apartados 1 y 2 del artículo 12.**
- 3) **suprimido**
- 4) «personas con discapacidad»: 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;
- 5) «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;
- 8) «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;
- 9) «introducción en el mercado»: primera comercialización de un producto en el mercado de la Unión;

³⁴ En el orden siguiente: definiciones generales, productos en general, servicios en general, definiciones generales relativas a productos y servicios, productos y servicios particulares (cf. artículo 1).

³⁵ El término «*productos y servicios accesibles*» no se emplea en la parte dispositiva del texto.

- 20) «retirada»: cualquier medida encaminada a prevenir la comercialización de un producto que se encuentra en la cadena de suministro;
- 10) «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;
- 11) «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;
- 12) «importador»: toda persona física o jurídica establecida en la Unión que introduce un producto de un tercer país en el mercado de la Unión;
- 13) «distribuidor»: toda persona física o jurídica de la cadena de suministro, distinta del fabricante o el importador, que comercializa un producto;
- 5 bis)(nuevo) «servicio»: servicio con arreglo a la definición del artículo 4, apartado 1, de la Directiva 2006/123/CE³⁶;**
- 5 ter)(nuevo) «proveedor de servicios»: toda persona física o jurídica que ofrece o presta un servicio dirigido al mercado de la Unión. En el contexto de los libros electrónicos, el concepto de proveedor de servicios puede incluir a los editores y demás agentes económicos que intervienen en la distribución del libro electrónico;**
- 14) «agentes económicos»: el fabricante, el representante autorizado, el importador, el distribuidor o el proveedor de servicios;

³⁶ 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).

15) «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;

15 bis)(nuevo) «pequeñas y medianas empresas» (pymes): categoría de empresas que emplean a menos de 250 personas y cuyo volumen de negocios anual no excede de 50 millones de euros o cuyo balance anual total no excede de 43 millones de euros, excluidas las microempresas;

16) «microempresa»: empresa que emplea a menos de 10 personas y cuyo volumen de negocios anual o balance anual total no superan los 2 millones de euros;

17) «norma armonizada»: norma armonizada con arreglo a la definición del artículo 2, punto 1, letra c), del Reglamento (UE) n.º 1025/2012;

18) «especificación técnica común»: una especificación técnica, con arreglo a la definición del 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;

19) **suprimido**

23 ter)(nuevo) «equipos informáticos de uso general de consumo»: 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; esto incluye los ordenadores personales, en particular los ordenadores de sobremesa, los ordenadores portátiles, los teléfonos inteligentes y las tabletas;

23) (nuevo) «sistema operativo»: programa que, entre otras cosas, gestiona la interfaz del *hardware* 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, tanto si dicho programa forma parte del sistema informático de uso general de consumo como si se trata de un programa independiente destinado a ejecutarse en el sistema informático de uso general de consumo; no obstante, no se referirá al cargador del sistema operativo, ni al sistema básico de entrada/salida, ni a otros microprogramas necesarios al arrancar el sistema o instalar el sistema operativo;

23 bis) (nuevo) «equipo terminal de consumo»: producto destinado a ser conectado por un consumidor a un punto de terminación de red y que puede utilizarse para el acceso a los servicios reglamentados por la presente Directiva o para su prestación;

24) (nuevo) «capacidad de computación interactiva»: funcionalidad de apoyo para la interacción entre el usuario y el dispositivo que posibilita el procesamiento y la transmisión de datos, voz o vídeo;

7) «servicios de **comunicación electrónica**»: servicios con arreglo al artículo 2, letra c), de la Directiva 2002/21/CE del Parlamento Europeo y del Consejo³⁷;

7 bis-1) (nuevo) «comunicación de emergencia»: comunicaciones a través de servicios de comunicación interpersonales entre un usuario final y el punto de respuesta de seguridad pública con el objetivo de pedir y recibir ayuda de urgencia de los servicios de emergencia³⁸;

7 bis-2) (nuevo) «punto de respuesta de seguridad pública»: ubicación física en la que se reciben inicialmente las comunicaciones de emergencia y que está bajo la responsabilidad de una autoridad pública o de una organización privada reconocida por el Estado miembro³⁹;

³⁷ Se sustituirá por una referencia al Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas (*eCode*) cuando se haya adoptado.

³⁸ La Presidencia propone sustituir este texto por una referencia al Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas si dicho acto es aprobado antes que el Acta Europea de Accesibilidad.

³⁹ La Presidencia propone sustituir este texto por una referencia al Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas si dicho acto es aprobado antes que el Acta Europea de Accesibilidad.

7 bis-3) (nuevo) «servicio de emergencia»: servicio, reconocido como tal por el Estado miembro, que proporciona asistencia rápida e inmediata en situaciones en que exista, en particular, un riesgo directo para la vida o la integridad física de las personas, para la salud o la seguridad públicas o individuales, para la propiedad pública o privada, o para el medio ambiente, de conformidad con la normativa nacional⁴⁰;

7 bis-4) (nuevo) «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;

6) «servicios de comunicación audiovisual»: servicios **definidos** en el artículo 1, apartado 1, letra a), de la Directiva 2010/13/UE del Parlamento Europeo y del Consejo⁴¹;

6 bis) (nuevo) [«servicios que dan acceso a servicios de comunicación audiovisual»: servicios transmitidos por redes de comunicación electrónica que se utilizan para identificar servicios de comunicación audiovisual, para recibir información sobre ellos y para seleccionarlos y visualizarlos, y cualquier medida conexas para hacerlos accesibles según lo previsto en el artículo 7 de la Directiva 2010/13/UE. Los servicios que dan acceso a servicios de comunicación audiovisual pueden incluir sitios web, aplicaciones en línea, aplicaciones basadas en módulos de conexión, aplicaciones descargables, servicios para dispositivos móviles, incluidas las aplicaciones móviles y reproductores multimedia relacionados, así como servicios de televisión conectada. Incluyen también las guías electrónicas de programas. Estos servicios forman parte de los servicios de comunicación audiovisual no regulados en cuanto a su accesibilidad por la Directiva 201X/XXX por la que se revisa la Directiva 2010/13/UE. **No incluirán los servicios de comunicación audiovisual regulados a efectos de accesibilidad por la Directiva 2010/13/UE]**⁴²;

⁴⁰ La Presidencia propone sustituir este texto por una referencia al Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas si dicho acto es aprobado antes que el Acta Europea de Accesibilidad.

⁴¹ 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).

⁴² Referencias por revisar en su momento.

- 6 ter) (nuevo)** «equipo terminal de consumo con capacidad de computación interactiva, utilizado para acceder a servicios de comunicación audiovisual»: todo equipo cuya principal finalidad es facilitar acceso a los servicios con arreglo al artículo 1, apartado 1, letra a), de la Directiva 2010/13/UE, a la emisión televisiva con arreglo al artículo 1, letra e), de la citada Directiva, a los servicios de comunicación audiovisual a petición con arreglo al artículo 1, letra g), de la citada Directiva y a la comunicación comercial audiovisual con arreglo al artículo 1, letra h), de la citada Directiva;
- 25) (nuevo)** «libro electrónico y sus programas especializados»: 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, incluidas las aplicaciones móviles, especializados en el acceso, la navegación, la lectura y el uso de estos archivos digitales. No incluirá el programa contemplado en la definición 25 bis (nuevo);
- 25bis) (nuevo)** «lector electrónico»: equipo especializado, que incluye aparato y programas, utilizado para acceder a archivos de libros electrónicos, navegar por ellos, leerlos y utilizarlos;
- 21)** «servicios de comercio electrónico»: servicio prestado a distancia a través de sitios web y aplicaciones móviles, por medios electrónicos y a petición individual de un consumidor al objeto de celebrar un contrato con el citado consumidor;
- 20 bis) (nuevo)** «servicios bancarios para consumidores»: prestación de los siguientes servicios bancarios y financieros a los consumidores, también cuando se presten a través de sitios web y aplicaciones móviles: contratos de crédito contemplados en la Directiva relativa al crédito al consumo (Directiva 2008/48/CE) o en la Directiva sobre créditos hipotecarios (2014/17/UE); servicios definidos en los apartados 1 a 5 de la sección A y en los apartados 1, 2, 4 y 5 de la sección B del anexo I de la Directiva relativa a los mercados de instrumentos financieros (MiFID 2, 2014/65/UE); servicios de pago con arreglo a la definición del artículo 4, apartado 3, de la Directiva sobre servicios de pago (2015/2366/UE); y servicios vinculados a la cuenta de pago con arreglo a la definición de la Directiva relativa a las cuentas de pago (2014/92/UE) y el dinero electrónico con arreglo a la definición de la Directiva 2009/110/CE;

- 20 ter) (nuevo) «terminal de pago»:** dispositivo cuya principal finalidad es permitir realizar pagos haciendo uso de instrumentos de pago comprendidos en la definición del artículo 4, apartado 14, de la Directiva 2015/2366/UE sobre servicios de pago, en un punto físico de venta pero no en un entorno virtual;
- 7 bis) (nuevo) «servicios de transporte aéreo de viajeros»:** servicios comerciales de transporte aéreo de viajeros a los que se aplica la definición del artículo 2, apartado 1, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, para salir de un aeropuerto, regresar a él o en situaciones de tránsito, cuando el aeropuerto esté situado en el territorio de un Estado miembro. Se incluirán los vuelos procedentes de un aeropuerto situado en un tercer país con destino a un aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro en el que los servicios estén operados por compañías aéreas de la UE;
- 7 ter) (nuevo) «servicios de transporte de viajeros por autobús»:** servicios contemplados en el artículo 2, apartado 1, del Reglamento (UE) n.º 181/2011;
- 7 quater) (nuevo) «servicios de transporte de viajeros por ferrocarril»:** todos los servicios de ferrocarril para viajeros con arreglo a la definición del artículo 2, apartado 1 del Reglamento (CE) n.º 1371/2007, a excepción de los servicios definidos en el artículo 2, apartado 2, del citado Reglamento. No incluirán los «servicios urbanos y suburbanos» en el sentido del artículo 3, apartado 6, de la Directiva 2012/34/UE ni los «servicios regionales» en el sentido del artículo 3, apartado 7, de dicha Directiva;
- 7 quinquies) (nuevo) «servicios de transporte de viajeros por vías navegables»:** servicios contemplados en el artículo 2, apartado 1, del Reglamento (UE) n.º 1177/2010. No incluirán los servicios contemplados en el artículo 2, apartado 2, de ese Reglamento;
- 27) (nuevo) «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;

- 28) (nuevo) «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 de computación interactiva, y se envían al comprador en formato electrónico, a fin de que pueda imprimirlos o mostrarlos en un dispositivo móvil con capacidad de computación interactiva cuando vaya a viajar.

CAPÍTULO II REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD Y LIBRE CIRCULACIÓN

Artículo 3

Requisitos de accesibilidad

1. Los Estados miembros garantizarán que **los agentes económicos solo introduzcan en el mercado** los productos a los que se refiere el artículo 1, apartado 1, y **solo presten** los servicios a los que se refiere el artículo 1, apartado 2, [...] **que cumplan** los requisitos de accesibilidad establecidos en el anexo I, de conformidad con los apartados 2, 3 y 4 del presente artículo, **sin perjuicio del artículo 12 de la presente Directiva.**
2. **Los productos incluidos en la lista recogida en el artículo 1, apartado 1, deberán cumplir los requisitos aplicables que figuran en la sección I del anexo I.**

Todos los productos a que hace referencia el artículo 1, apartado 1, a excepción de los terminales de autoservicio a que hace referencia la letra b), deberán cumplir los requisitos que figuran en la sección II del anexo I.

3. **Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo segundo del presente apartado, todos los servicios enumerados en el artículo 1, apartado 2, deberán cumplir los requisitos que figuran en las secciones III y IV del anexo I.**

Los elementos de los servicios de transporte de viajeros por vía aérea, por autobús, por ferrocarril o por vías navegables a que se refiere el artículo 1, apartado 2, letra c), deberán cumplir únicamente los requisitos establecidos en la sección III del anexo I.

[...]

- 4. Las microempresas que ofrecen servicios con arreglo al artículo 1, apartado 2, estarán exentas de cumplir los requisitos a que se refiere el apartado 3 del presente artículo y cualquier obligación relativa al cumplimiento de dichos requisitos.**
- 5-10. suprimidos**
- 11. (nuevo) Los Estados miembros podrán informar a los agentes económicos de los ejemplos indicativos referentes al modo de cumplir los requisitos de accesibilidad que figuran en el anexo I o de los resultados esperados de su aplicación que figuran en el anexo I bis.**

Artículo 3 bis (nuevo)

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

- 1. El cumplimiento del Derecho de la Unión vigente en el ámbito del transporte en lo que respecta al suministro de información accesible y al suministro de información sobre accesibilidad se considerará equivalente al cumplimiento de los requisitos correspondientes recogidos en la presente Directiva. El Derecho de la Unión vigente en cuestión incluye el Reglamento (CE) n.º 1371/2007, el Reglamento (UE) n.º 1300/2014, el Reglamento (UE) n.º 181/2011, el Reglamento (UE) n.º 1177/2010; el Reglamento (CE) n.º 261/2004 y el Reglamento (CE) n.º 1107/2006. Si la presente Directiva prevé, en su ámbito de aplicación, requisitos adicionales, estos serán plenamente aplicables.**

2. **Cuando una empresa ferroviaria cumpla los requisitos de accesibilidad relacionados con su sitio web oficial, tal como se contempla en el Reglamento (UE) n.º 454/2011, se considerará que tal cumplimiento es equivalente al cumplimiento de las disposiciones correspondientes en la presente Directiva. Los demás sitios web de los proveedores de servicios ferroviarios utilizados por los consumidores deberán ser conformes con la presente Directiva.**
3. **Los requisitos de la presente Directiva serán también aplicables en aquellos casos en los que el Derecho de la Unión haga referencia explícita a la presente Directiva.**

Artículo 4
Libre circulación

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

CAPÍTULO III⁴³
OBLIGACIONES DE LOS AGENTES ECONÓMICOS QUE GUARDAN RELACIÓN CON
LOS PRODUCTOS

Artículo 5
Obligaciones de los fabricantes

1. Cuando introduzcan en el mercado sus productos, los fabricantes garantizarán que han sido diseñados y fabricados de conformidad con los requisitos de accesibilidad aplicables **establecidos de conformidad con la presente Directiva.**
2. Los fabricantes elaborarán la documentación técnica con arreglo al anexo II y llevarán a cabo el procedimiento de evaluación de la conformidad establecido en dicho anexo, o harán que se lleve a cabo.

⁴³ El capítulo se ha dividido en tres para indicar con claridad qué artículos guardan relación con los productos (5 a 10), con los servicios (11) y tanto con los productos como con los servicios (12).

Cuando la conformidad de un producto con los requisitos de accesibilidad aplicables haya sido demostrada mediante ese procedimiento, los fabricantes emitirán una declaración UE de conformidad y colocarán el marcado CE.

2bis. (nuevo) Los fabricantes conservarán la documentación técnica y la declaración UE de conformidad durante cinco años desde la introducción del producto en el mercado.

3. Los fabricantes garantizarán que existen procedimientos para que la producción en serie mantenga su conformidad. Deberán tomarse debidamente en consideración los cambios en el diseño o las características del producto y los cambios en las normas armonizadas o en especificaciones técnicas con arreglo a las cuales se declara la conformidad de un producto.
4. [...]
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 envase o en un documento que acompañe al producto.
6. Los fabricantes indicarán su nombre, su nombre comercial registrado o marca comercial registrada y su dirección de contacto en el producto o, cuando no sea posible, en su 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 va acompañado de instrucciones e información relativa a la seguridad en una lengua fácilmente comprensible para los consumidores y **otros** usuarios finales, según lo que determine el Estado miembro de que se trate. **Dichas instrucciones e información, así como todo 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 sea conforme con los requisitos** de accesibilidad **aplicables**, 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.

9. Previa solicitud motivada de una autoridad nacional competente, los fabricantes 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 **necesaria** emprendida para subsanar **la no conformidad con los requisitos de accesibilidad aplicables** de los productos que hayan introducido en el mercado, [...] **en particular haciendo conformes** los productos con los requisitos de **accesibilidad aplicables** [...].

Artículo 6

Representantes autorizados

1. Un fabricante podrá designar, mediante mandato escrito, a un representante autorizado. Las obligaciones establecidas en el artículo 5, apartado 1, y la elaboración de la documentación técnica del producto no formarán parte del mandato del representante autorizado.

2. El representante autorizado efectuará las tareas especificadas en el mandato recibido del fabricante. El mandato deberá permitir al representante autorizado realizar como mínimo las tareas siguientes:

a bis) (nuevo) mantener la declaración CE de conformidad y la documentación técnica a disposición de las autoridades nacionales de vigilancia durante cinco años;

- a) sobre la base de una solicitud motivada de una autoridad nacional competente, facilitar a dicha autoridad toda la información y documentación necesarias para demostrar la conformidad del producto;
- b) cooperar con las autoridades nacionales competentes, a petición de estas, en cualquier acción **necesaria** emprendida para subsanar **la no conformidad con los requisitos de accesibilidad aplicables [...]** de los productos incluidos en su mandato.

Artículo 7

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 llevado a cabo el procedimiento de evaluación de la conformidad establecido en el anexo II. 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 respetado los requisitos de etiquetado establecidos en el artículo 5, apartados 5 y 6.
3. Si un importador considera o tiene motivos para pensar que un producto no es conforme con los requisitos de accesibilidad **aplicables [...]**, no lo introducirá en el mercado hasta que 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 a tales efectos.

4. Los importadores indicarán su nombre, su nombre comercial registrado o marca comercial registrada y su dirección de contacto en el producto o, cuando no sea posible, en su 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 va acompañado de instrucciones e información relativa a la **seguridad** en una lengua fácilmente comprensible para los consumidores y otros usuarios finales, según lo que determine 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 su cumplimiento de los requisitos de accesibilidad **aplicables establecidos de conformidad con la presente Directiva.**
7. [...]
- 7 bis. (nuevo) Durante un periodo 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, dichas autoridades reciban una copia de la documentación técnica.**
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 [...] retirarlo del mercado [...]. Además, cuando el producto [...] **no sea conforme con 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 la **no conformidad** y las medidas correctoras adoptadas.

9. Previa solicitud motivada de una autoridad nacional competente, los importadores 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 **necesaria** emprendida para eliminar **la no conformidad con los requisitos de accesibilidad aplicables** que planteen los productos que hayan introducido en el mercado.

Artículo 8

Obligaciones de los distribuidores

1. Al comercializar un producto, los distribuidores actuarán con la debida cautela respecto a los requisitos de la presente Directiva.
2. Antes de comercializar un producto, los distribuidores comprobarán que el producto lleve el marcado CE y vaya acompañado de los documentos exigidos y de instrucciones e información de 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 5, apartado 5, en el artículo 6 y en el artículo 7, apartado 4.
3. Si un distribuidor considera o tiene motivos para pensar que un producto no es conforme con [...] **la presente Directiva**, no lo comercializará hasta que sea conforme. Además, cuando el producto [...] **no sea conforme con los requisitos de accesibilidad aplicables**, el distribuidor informará de ello al fabricante 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 su 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 velarán por que se adopten las medidas correctoras necesarias para hacerlo conforme, **o si procede**, retirarlo del mercado [...]. Además, cuando el producto **no sea conforme con 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 la no conformidad y las medidas correctoras adoptadas.

6. Sobre la base de una solicitud motivada de la autoridad nacional competente, los distribuidores facilitarán toda la información y documentación necesarias para demostrar la conformidad del producto. Cooperarán con dicha autoridad, a petición suya, en cualquier acción **necesaria** emprendida para subsanar **la no conformidad con los requisitos de accesibilidad aplicables** que planteen los productos que hayan introducido en el mercado.

Artículo 9

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

A los efectos de la presente Directiva, se considerará fabricante y, por consiguiente, estará sujeto a las obligaciones del fabricante con arreglo al artículo 5, al importador o distribuidor cuando introduzcan un producto en el mercado con su nombre o marca comercial o modifiquen un producto que ya se haya introducido en el mercado de forma que pueda quedar afectada su conformidad con los requisitos de la presente Directiva.

Artículo 10

Identificación de los agentes económicos que guardan relación con los productos

1. Previa solicitud, los agentes económicos **a que se refieren los artículos 5 a 8** identificarán ante las autoridades de vigilancia del mercado:

- a) a cualquier agente económico que les haya suministrado un producto;
 - b) a cualquier agente económico al que hayan suministrado un producto.
2. Los agentes económicos **a que se refieren los artículos 5 a 8** deberán poder presentar la información a la que se refiere el apartado 1 durante un período de **cinco** años a partir de la fecha en la que se les haya suministrado el producto y durante un período de **cinco** años a partir de la fecha en la que hayan suministrado el producto.

CAPÍTULO III *BIS*

OBLIGACIONES DE LOS AGENTES ECONÓMICOS QUE PRESTEN SERVICIOS

Artículo 11

Obligaciones de los proveedores de servicios

1. Los proveedores de servicios garantizarán que diseñan y prestan servicios de conformidad con el artículo 3.
2. Los proveedores de servicios elaborarán la información necesaria de conformidad con el anexo III para explicar 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 proveedores de servicios deberán conservar la información mientras el servicio esté en funcionamiento.

3. **Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 27 bis (nuevo)**, los proveedores 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 proveedores 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**. En caso de no conformidad, los proveedores de servicios adoptarán las medidas correctoras necesarias para hacer conforme el servicio con los requisitos de accesibilidad **aplicables** [...].
4. En respuesta a una solicitud motivada de una autoridad competente, los proveedores de servicios le facilitarán toda la información necesaria para demostrar la conformidad del servicio con los requisitos de accesibilidad **aplicables** [...]. Cooperarán con dichas autoridades, a petición de estas, en cualquier acción emprendida para hacer conforme el servicio con dichos requisitos. **Además, cuando el servicio no cumpla los requisitos de accesibilidad aplicables, los proveedores de servicios informarán inmediatamente de ello a las autoridades nacionales competentes de los Estados miembros en los que prestan sus servicios y darán detalles, en particular, sobre la no conformidad y las medidas correctoras adoptadas.**

CAPÍTULO III TER
MODIFICACIÓN SUSTANCIAL DE PRODUCTOS O SERVICIOS Y CARGA
DESPROPORCIONADA PARA LOS AGENTES ECONÓMICOS

Artículo 12⁴⁴

Modificación sustancial y carga desproporcionada

1. Los requisitos de accesibilidad contemplados en el artículo 3 se aplicarán en la medida en que no introduzcan un cambio significativo en [...] un producto o servicio cuyo resultado sea la modificación de la naturaleza básica del producto o del servicio.
2. Los requisitos de accesibilidad contemplados en el artículo 3 se aplicarán en la medida en que no impongan una carga desproporcionada a los agentes económicos afectados.
5. El agente económico evaluará y **documentará** si el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad en relación con productos o servicios [...] impone una carga desproporcionada o una modificación sustancial. **Los Estados miembros exigirán a los agentes económicos que lleven a cabo una evaluación antes de poder acogerse a la excepción establecida en los apartados 1 y 2 respecto de un producto o servicio determinado.**
4. **Los agentes económicos cuya carga relacionada con la accesibilidad se compensa con financiación específicamente destinada a garantizar la accesibilidad** procedente de fuentes distintas a los recursos propios del agente, ya sean públicas o privadas, **no podrán argumentar que aplicar los requisitos de accesibilidad a que hace referencia el artículo 3 supondría una carga desproporcionada sobre los agentes económicos en cuestión.**

⁴⁴ La numeración de los apartados se mantiene, aunque su orden ha sido modificado.

3. A fin de evaluar si el cumplimiento de uno o más requisitos de accesibilidad en relación con **un producto o servicio** [...] impone una carga desproporcionada, los agentes económicos tendrán en cuenta **los parámetros de referencia establecidos en el anexo IV**. Al evaluar y documentar si los requisitos de accesibilidad imponen una carga desproporcionada, los agentes económicos realizarán una evaluación general ateniéndose a los correspondientes parámetros de referencia establecidos en el anexo IV.

(3 quater) (nuevo) Los proveedores de servicios que invoquen el apartado 2 del presente artículo deberán renovar, para cada categoría o tipo de servicio, su evaluación sobre una carga desproporcionada al menos cada cinco años o cuando se modifique el servicio ofrecido o así lo solicite una autoridad nacional de vigilancia.

6. En caso de que los agentes económicos se hayan acogido a la excepción prevista en los apartados 1 y 2 respecto de un producto o servicio determinado, [...], **facilitarán, si así lo solicita una autoridad nacional competente, la evaluación a que se refiere el apartado 5**. Para ello, conservarán toda la documentación pertinente durante un período de cinco años después de poner a disposición un producto por última vez en el mercado de la Unión, o durante un período de cinco años después de prestar un servicio.

Como excepción a lo dispuesto en el párrafo primero, cuando las microempresas se acojan a la excepción prevista en los apartados 1 y 2 para un producto específico, no es necesario que presenten pruebas escritas de la evaluación a que se refiere el apartado 3, a menos que lo solicite una autoridad nacional competente. En respuesta a dicha solicitud, dentro del plazo a que se hace referencia en el párrafo primero, las microempresas presentarán a la autoridad competente los datos a tenor de los cuales se determinó la conformidad con los requisitos de accesibilidad relativos a determinados productos que supondrían una modificación sustancial o impondrían una carga desproporcionada.

7. (nuevo) Cuando, tras la evaluación a que se refiere el apartado 3, se concluya que para el proveedor de servicios que utilice terminales de autoservicio constituiría una carga desproporcionada garantizar que todos ellos cumplan los requisitos recogidos en el artículo 3, se evaluará también si la accesibilidad del servicio puede garantizarse de una forma que no resulte desproporcionada comercializando un número más restringido de terminales de autoservicio accesibles.

CAPÍTULO IV

NORMAS ARMONIZADAS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS COMUNES DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Artículo 13

Presunción de conformidad

1. Se presumirá que los productos y los servicios conformes con normas armonizadas o partes de las mismas cuyas referencias se hayan publicado en el *Diario Oficial de la Unión Europea* cumplen los requisitos de accesibilidad incluidos en dichas normas o partes y contemplados en el artículo 3.

Artículo 14

Especificaciones técnicas comunes

1. En caso de que 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 se necesiten más detalles en relación con los requisitos de accesibilidad de determinados productos y servicios para la armonización del mercado, la Comisión podrá adoptar actos de ejecución que establezcan especificaciones técnicas comunes para los requisitos de accesibilidad establecidos en el anexo I de la presente Directiva. Dichos actos de ejecución se adoptarán de conformidad con el procedimiento de examen al que se refiere el artículo 24, apartado 2, de la presente Directiva.

2. Los productos y los servicios que sean conformes con las especificaciones técnicas comunes a que se refiere el apartado 1, o con partes de ellas, se considerarán conformes con los requisitos de accesibilidad contemplados en el artículo 3 regulados en dichas especificaciones o partes.

CAPÍTULO IV BIS CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y MERCADO CE

Artículo 15

Declaración UE de conformidad de los productos

1. La declaración UE de conformidad afirmará que se ha demostrado el cumplimiento de los requisitos pertinentes de accesibilidad contemplados en el artículo 3. Cuando se haya utilizado la excepción prevista en el artículo 12, 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 II de la presente Directiva y se mantendrá continuamente actualizada. [...] 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 declaración UE de conformidad única 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 16
Principios generales del mercado 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 16 bis (nuevo)
Reglas y condiciones para la colocación del mercado CE

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

CAPÍTULO V⁴⁵
VIGILANCIA DEL MERCADO DE LOS PRODUCTOS Y PROCEDIMIENTO DE
SALVAGUARDIA DE LA UNIÓN

Artículo 17

Vigilancia del mercado de los productos

1. Se aplicarán 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 haya acogido a la excepción establecida en el artículo 12 de la presente Directiva y sea necesario y apropiado, comprobarán que el agente económico ha llevado a cabo la evaluación a que se refiere el artículo 12, revisarán dicha evaluación y sus resultados, en particular el recurso correcto a los parámetros de referencia indicados en el anexo IV, y controlarán 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 [...] y la evaluación de las excepciones previstas en el artículo 12 se ponga 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.

⁴⁵ El capítulo se ha dividido en dos para separar la vigilancia de los productos y los servicios.

Artículo 19

Procedimiento a escala nacional para los productos que no son conformes con 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 cubierto por la presente Directiva **no es conforme con los requisitos** de accesibilidad **aplicables** [...], efectuarán una evaluación del producto con respecto a todos los requisitos **de accesibilidad aplicables** 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 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 competente que adopte todas las medidas correctoras adecuadas para poner el producto en conformidad con dichos requisitos[...] en un período razonable [...] que ellas prescriban proporcional a la naturaleza del **incumplimiento**.

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

El artículo 21 del Reglamento (CE) n.º 765/2008 se aplicará a las medidas mencionadas en los **párrafos** segundo y **tercero**.

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 han pedido al agente económico que adopte.

3. El agente económico se asegurará de que se adoptan 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 adopta 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 sus mercados nacionales, **o** retirarlo de esos mercados [...]. Las autoridades de vigilancia del mercado informarán sin demora a la Comisión y a los demás Estados miembros de tales medidas.
5. La información mencionada en el apartado 4 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 con los que el producto no es conforme**, la naturaleza y duración de las medidas nacionales adoptadas, así como los argumentos expresados por el agente económico. En particular, las autoridades de vigilancia del mercado indicarán si la no de conformidad se debe:
 - a) a que el producto no cumple los requisitos **de accesibilidad aplicables [...]**, o
 - b) los defectos de las normas armonizadas a que hace referencia el artículo 13 **o las especificaciones técnicas comunes a que se refiere el artículo 14** que confieren la presunción de conformidad.

6. Los Estados miembros distintos de aquel que inició el procedimiento 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 indicada en el apartado 4 ningún Estado miembro ni la Comisión presentan objeción alguna sobre una medida provisional adoptada por un Estado miembro en relación con el producto afectado, 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 del mercado.

Artículo 20

Procedimiento de salvaguardia de la Unión

1. Si, una vez concluido el procedimiento establecido en el artículo 19, apartados 3 y 4, se formulan objeciones contra medidas adoptadas por un Estado miembro, o si la Comisión considera que tales medidas son contrarias a la legislación de la Unión, la Comisión consultará sin demora a los Estados miembros y al agente o los agentes económicos pertinentes 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 pertinentes.

2. Si se considera justificada la medida nacional, 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 se considera justificada y la no conformidad del producto se atribuye a defectos de las normas armonizadas, como se indica en el artículo 19, apartado 5, letra b), la Comisión aplicará el procedimiento previsto en el artículo 11 del Reglamento (UE) n.º 1025/2012.
4. (nuevo) **Si la medida nacional se considera justificada y la no conformidad del producto se atribuye a defectos de las especificaciones comunes a que hace referencia el artículo 19, apartado 5, letra b), la Comisión adoptará sin demora un acto de ejecución que modifique o derogue la especificación común de que se trate. El acto de ejecución se adoptará de conformidad con el procedimiento de examen a que se refiere el artículo 24, apartado 2.**

Artículo 20 bis (nuevo)

No conformidad formal

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 19, 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) se ha colocado el marcado CE incumpliendo el artículo 30 del Reglamento (CE) n.º 765/2008 o el artículo 16 bis(nuevo) de la presente Directiva;
 - b) el marcado CE no se ha colocado;
 - c) la declaración UE de conformidad no se ha establecido;
 - d) la declaración UE de conformidad no se ha establecido correctamente;

- e) **la documentación técnica no está disponible o es incompleta;**
- f) **la información contemplada en el artículo 5, apartado 6, o en el artículo 7, apartado 4, falta, es incorrecta o está incompleta;**
- g) **no se ha cumplido algún otro requisito administrativo establecido en el artículo 5 o en el artículo 7.**

2. **Si la no conformidad indicada en el apartado 1 persiste, el Estado miembro en cuestión adoptará todas las medidas adecuadas para restringir o prohibir la comercialización del producto o asegurarse de que sea retirado del mercado.**

CAPÍTULO V BIS CONFORMIDAD DE LOS SERVICIOS

Artículo 18

Conformidad de los servicios

1. Los Estados miembros establecerán, aplicarán y actualizarán periódicamente procedimientos adecuados para:
 - a) **comprobar la conformidad de los servicios enumerados en el artículo 1, apartado 2, con los requisitos establecidos en la presente Directiva, en particular la evaluación de las excepciones establecidas en el artículo 12 respecto de la cual el artículo 17, apartado 2, se aplica mutatis mutandis;**
 - b) **hacer un seguimiento de las quejas o los informes sobre no conformidad de los servicios contemplados en el artículo 1, apartado 2, con los requisitos de accesibilidad establecidos en el artículo 3;**
 - c) **verificar que el agente económico haya adoptado las medidas correctoras necesarias.**

2. Los Estados miembros designarán a las autoridades **responsables de verificar la conformidad de los servicios** encargadas de la ejecución de los procedimientos a las que se refiere el apartado 1.

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

CAPÍTULO VI

REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD EN OTROS ACTOS LEGISLATIVOS DE LA UNIÓN

Artículo 21

Aplicabilidad de los requisitos de accesibilidad a otros actos de la Unión

suprimido

Artículo 22

Carga desproporcionada

suprimido

Artículo 23

Especificaciones técnicas comunes para otros actos de la Unión

suprimido

CAPÍTULO VII
[...]⁴⁶ DISPOSICIONES FINALES

Artículo 24
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 25
Vigilancia del cumplimiento

1. Los Estados miembros garantizarán que existan medios adecuados y eficaces para asegurar el cumplimiento de las disposiciones de la presente Directiva.
2. Los medios contemplados en 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 **llevar a cabo actuaciones [...]** 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 [...].

⁴⁶ Modificación propuesta por los juristas-lingüistas.

Artículo 26

Sanciones

1. Los Estados miembros establecerán el régimen de sanciones aplicable en caso de incumplimiento de las disposiciones nacionales adoptadas en virtud de la presente Directiva y adoptarán todas las medidas necesarias para garantizar su ejecución.
2. Las sanciones establecidas deberán ser efectivas, proporcionadas y disuasorias. **Serán adecuadas en relación con el carácter de las infracciones y con las circunstancias.**
3. Los Estados miembros notificarán inmediatamente dicho régimen y dichas medidas a la Comisión y le comunicarán sin demora cualquier modificación posterior que les afecte.
4. Las sanciones tendrán en cuenta el alcance del incumplimiento, incluidos el número de unidades de los productos o servicios no conformes de que se trate, así como el número de personas afectadas.

Artículo 27

Transposición⁴⁷

1. Los Estados miembros adoptarán y publicarán, a más tardar el [... *inclúyase la fecha: tres años después de la entrada en vigor de la presente Directiva*][...], las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para ajustarse a lo dispuesto en la presente Directiva. Comunicarán **inmediatamente** a la Comisión **el texto de dichas medidas** [...].
2. Aplicarán dichas **medidas** a partir del [... *inclúyase la fecha: seis años después de la entrada en vigor de la presente Directiva*].

⁴⁷ Los cambios en el presente artículo siguen las fórmulas tipo del Manual Común.

3. Cuando los Estados miembros adopten dichas **medidas**, 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.
4. 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.
5. **suprimido**

Artículo 27 bis (nuevo)
Medidas transitorias

1. **Sin perjuicio del apartado 2 del presente artículo, los Estados miembros dispondrán un período transitorio de [cinco] años a contar a partir de la fecha mencionada en el artículo 27, apartado 2, de la presente Directiva, durante el que los proveedores 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 cerrados antes de la fecha a que se refiere el artículo 27, apartado 2, de la presente Directiva podrán continuar sin cambios hasta su expiración.**
2. **Los Estados miembros dispondrán la posibilidad de que los terminales de autoservicio usados legalmente por los proveedores de servicios para la prestación de servicios antes de la fecha a la que se refiere el artículo 27, apartado 2, de la presente Directiva puedan utilizarse para la prestación de dichos servicios hasta que sean sustituidos o hasta el final de su vida útil, aunque sin superar los veinte años.**

Artículo 28
Informe y revisión

A más tardar, el [...*inclúyase la fecha: cinco años después de la 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.

1. El informe deberá abordar, entre otras cosas, a la luz de los avances sociales, económicos y tecnológicos, la evolución de la accesibilidad de los productos y los servicios, **el bloqueo tecnológico, las barreras a la innovación** y las consecuencias para los agentes económicos y **para** las personas con discapacidad, señalando las posibilidades de reducir cargas, con el fin de evaluar la necesidad de revisión de la presente Directiva. **En el informe se evaluarán asimismo los efectos que tengan en el funcionamiento del mercado interior la aplicación del artículo 12 de la presente Directiva y la exención aplicable a las microempresas que prestan servicios.**
2. Los Estados miembros comunicarán a la Comisión puntualmente toda la información necesaria para que la Comisión elabore tal informe.
3. El informe de la Comisión tendrá en cuenta los puntos de vista de los agentes económicos y de las organizaciones no gubernamentales pertinentes, incluidas aquellas que representan a las personas con discapacidad [...].

Artículo 29

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

Artículo 30

Los destinatarios de la presente Directiva son los Estados miembros.

Hecho en [...],

Por el Parlamento Europeo

El Presidente

Por el Consejo

El Presidente

**REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 3
PARA PRODUCTOS Y SERVICIOS⁴⁸**

**SECCIÓN I: REQUISITOS GENERALES DE ACCESIBILIDAD RELACIONADOS CON
TODOS LOS PRODUCTOS CUBIERTOS POR LA PRESENTE DIRECTIVA DE
CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 1, APARTADO 1**

Los productos deben diseñarse y producirse de tal manera que se optimice su uso razonablemente previsible por las personas con discapacidades e irán acompañados de información accesible sobre su funcionamiento y sus 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, advertencias):**
 - i) estará disponible a través de más de un canal sensorial;**
 - ii) se presentará de una forma fácil de entender⁴⁹;**
 - 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 no suministradas con el propio producto, pero disponibles a través del uso del producto o por otros medios, como un sitio web, por ejemplo las funciones de accesibilidad del producto, su activación y su interoperabilidad con soluciones de apoyo:**
 - i) estará disponible a través de más de un canal sensorial;**
 - ii) se presentarán de una forma que resulte fácil de entender⁵⁰;**
 - 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;**

⁴⁸ Se ha fijado una numeración consecutiva en los anexos I y II.

⁴⁹ *(Nota informativa que deberá eliminarse en el texto definitivo: Tal como se define en las Pautas de accesibilidad de contenido web 2.0 (WCAG), a las que se refiere asimismo la norma europea EN 301 549 V1.1.2 (2015-04) “Requisitos de accesibilidad adecuados para la contratación pública de productos y servicios TIC en Europa”).*

⁵⁰ *Ibidem.*

- 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, e**
- 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;**
- (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;**
- (ix) **incluirán una descripción de la interconexión del programa y el aparato del producto con dispositivos de apoyo.**

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 haga 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 los dispositivos 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 fina, 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 un lapso de tiempo suficiente y flexible 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) los equipos terminales de consumo con capacidad de computación interactiva utilizados para la prestación de servicios de comunicación electrónica:
 - cuando dichos productos tengan capacidad textual además de vocal, incluirán la posibilidad de manejo textual en tiempo real;
 - cuando tengan capacidad para utilizar vídeo, además de capacidad textual y vocal o combinada con estas últimas, posibilitarán el manejo de la conversación completa, incluida la voz sincronizada, el texto en tiempo real y el vídeo;
 - evitarán las interferencias con dispositivos de apoyo.
 - ii) 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 proveedor 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.

SECCIÓN II: REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD RELACIONADOS CON LOS PRODUCTOS
DEL ARTÍCULO 1, APARTADO 1, A EXCEPCIÓN DE LOS TERMINALES DE AUTOSERVICIO A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 1, APARTADO 1 TER

Además de la sección I, con el fin de optimizar su uso previsible por las personas con discapacidad, se harán accesibles los embalajes e instrucciones de los productos cubiertos por esta sección. Esto significa que:

- a) el embalaje del producto, y en particular la información facilitada en él (por ejemplo sobre la apertura, el cierre, el uso y la eliminación), deberá hacer accesibles, cuando se conozcan, las características de accesibilidad del producto;
- b) las instrucciones de instalación y mantenimiento, almacenamiento y eliminación del producto no suministradas con el propio producto pero disponibles por otros medios, como un sitio web, 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 entender⁵¹;
 - iii) se presentará a los usuarios de una forma que puedan percibir;
 - iv) utilizará 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 la instrucción 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;

⁵¹ (Nota informativa que deberá eliminarse en el texto definitivo: Tal como se define en las Pautas de accesibilidad de contenido web 2.0 (WCAG), a las que se refiere asimismo la norma europea EN 301 549 V1.1.2 (2015-04) “Requisitos de accesibilidad adecuados para la contratación pública de productos y servicios TIC en Europa”).

SECCIÓN III: REQUISITOS GENERALES DE ACCESIBILIDAD RELACIONADOS CON TODOS LOS SERVICIOS CUBIERTOS POR LA PRESENTE DIRECTIVA DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 1, 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 entender⁵²;**
 - iii) **presentando la información a los usuarios de una forma que puedan percibir;**
 - iv) **haciendo 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) **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;**
 - 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, con las aplicaciones en línea conexas y los servicios basados en dispositivos móviles, incluidas las aplicaciones de móviles, sean accesibles de manera coherente y adecuada haciéndolos perceptibles, manejables, comprensibles y sólidos.**

⁵² *(Nota informativa que deberá eliminarse en el texto definitivo: Tal como se define en las Pautas de accesibilidad de contenido web 2.0 (WCAG), a las que se refiere asimismo la norma europea EN 301 549 V1.1.2 (2015-04) “Requisitos de accesibilidad adecuados para la contratación pública de productos y servicios TIC en Europa”).*

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:

i) Comunicación electrónica y comunicación de emergencia:

- 1. facilitando el texto en tiempo real además de comunicación de voz;**
- 2. facilitando la conversación completa con apoyo de vídeo además de la comunicación de voz;**
- 3. velando por que las comunicaciones de emergencia que utilicen servicios de voz, texto –incluidos los textos en tiempo real– y, en su caso, vídeo, sean sincronizados como una conversación completa y transmitidos por el proveedor de servicios de comunicación electrónica al punto de respuesta de seguridad pública designado para responder a esos medios de comunicación.**

ii) Servicios que proporcionan acceso a los servicios de comunicación audiovisual:

- 1. [facilitando guías electrónicas de programas que sean perceptibles, funcionales, comprensibles y resistentes y que proporcionen información sobre la disponibilidad de características de accesibilidad];**
- 2. garantizando que las características de accesibilidad de los servicios de comunicación audiovisual a que hace referencia el artículo 7 de la Directiva 2010/13/UE se transmitan en su totalidad con calidad suficiente para una visualización precisa y sincronizada que posibilite al usuario controlar su presentación y utilización.**

iii) Libros electrónicos:

- 1. velando por que, cuando un libro electrónico contenga audio además de texto, proporcione texto y audio sincronizados;**
- 2. velando por que los archivos del libro electrónico no impidan que la tecnología de apoyo funcione correctamente;**
- 3. 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;**

4. haciendo que se puedan explorar mediante el suministro de información sobre sus características de accesibilidad a través de metadatos;
5. garantizando que las medidas de gestión de derechos digitales no bloqueen las características de accesibilidad.

iv) Comercio electrónico:

1. facilitando la información relativa a la accesibilidad de los productos y servicios en venta cuando el agente económico responsable proporcione esta información;
2. 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;
3. facilitando métodos de identificación, firmas electrónicas y servicios de pago que sean perceptibles, funcionales, comprensibles y resistentes.

v) Servicios bancarios:

1. 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 LLAMADAS AL NÚMERO ÚNICO DE LLAMADA DE EMERGENCIA EUROPEO 112:

[...]

EJEMPLOS INDICATIVOS DE CÓMO CUMPLIR CON LOS REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD CONTEMPLADOS EN EL ANEXO I, EJEMPLOS DE LOS RESULTADOS ESPERADOS O EJEMPLOS DE ELEMENTOS DE LOS MISMOS

SECCIÓN I: REQUISITOS GENERALES DE ACCESIBILIDAD RELACIONADOS CON TODOS LOS PRODUCTOS CUBIERTOS POR LA PRESENTE DIRECTIVA DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 1, APARTADO 1

Los productos deben diseñarse y producirse de tal manera que se optimice su uso razonablemente previsible por las personas con discapacidades e irán acompañados de información accesible sobre su funcionamiento y sus características de accesibilidad.

- 1. Ejemplos de cómo cumplir los requisitos de accesibilidad relacionados con el suministro de información**
 - a) la información sobre el uso del producto facilitada en el propio producto (etiquetado, instrucciones, advertencias):**
 - i) deberá estar disponible a través de más de un canal sensorial (por ejemplo, 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 las personas ciegas y sordas puedan hacer uso de la información);**
 - ii) deberá presentarse de una forma que resulte fácil de comprender⁵³ (por ejemplo empleando las mismas palabras de forma sistemática o con una estructura clara y lógica, de tal manera que las personas con discapacidad intelectual puedan entenderla mejor);**
 - iii) deberá presentarse a los usuarios de una forma que puedan percibir (por ejemplo proporcionando un formato con relieve táctil o un sonido junto con una advertencia de texto, de tal manera que las personas ciegas puedan percibirla);**

⁵³ (Nota informativa que deberá eliminarse en el texto definitivo: Tal como se define en las Pautas de accesibilidad de contenido web 2.0 (WCAG), a las que se refiere asimismo la norma europea EN 301 549 V1.1.2 (2015-04) «Requisitos de accesibilidad adecuados para la contratación pública de productos y servicios TIC en Europa»).

- iv) **deberá presentarse con un tipo de letra de tamaño suficiente y forma adecuada y teniendo en cuenta las condiciones previsibles de uso, así como utilizando un contraste suficiente y un espaciado ajustable entre las letras, las líneas y los párrafos (por ejemplo de tal manera que el texto pueda ser leído por personas con discapacidad visual);**

- b) **las instrucciones de uso del producto no suministradas con el propio producto, pero disponibles a través del uso del producto o por otros medios, como un sitio web, por ejemplo las funciones de accesibilidad del producto, su activación y su interoperabilidad con soluciones de apoyo:**
 - i) **deberán estar disponibles a través de más de un canal sensorial (por ejemplo 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) **deberán presentarse de una forma que resulte fácil de comprender⁵⁴ (por ejemplo empleando las mismas palabras de forma sistemática o con una estructura clara y lógica, de tal manera que las personas con discapacidad intelectual puedan entenderlas mejor);**
 - iii) **deberán presentarse a los usuarios de una forma que puedan percibir (por ejemplo, en forma de subtítulos cuando se proporcionen instrucciones en vídeo);**
 - iv) **deberán presentarse con un tipo de letra de tamaño suficiente y forma adecuada y teniendo en cuenta las condiciones previsibles de uso, así como utilizando un contraste suficiente y un espaciado ajustable entre las letras, las líneas y los párrafos (por ejemplo de tal manera que el texto pueda ser leído por personas con discapacidad visual);**
 - v) **en lo que respecta al contenido, deberá estar disponible en formatos de texto que puedan utilizarse para generar otros formatos de apoyo que puedan presentarse de diversas formas y a través de más de un canal sensorial (por ejemplo impreso en Braille, de tal manera que una persona ciega pueda usarlo);**
 - vi) **deberán ir acompañadas de una presentación alternativa de todo el contenido no textual (por ejemplo, un diagrama deberá ir acompañado de un texto descriptivo que defina los elementos principales o describa las acciones clave);**

⁵⁴ *Ibidem.*

- vii) **deberán incluir 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;**
- (viii) **deberán incluir 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;**
- (ix) **deberán incluir una descripción de la interconexión del programa y el aparato del producto con dispositivos de apoyo (por ejemplo 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. Ejemplos de cómo cumplir los requisitos de accesibilidad relacionados con una interfaz de usuario y un 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.

- a) **cuando el producto proporcione las funciones de comunicación –incluida la comunicación interpersonal–, manejo, información, control y orientación, deberá hacerlo a través de más de un canal sensorial; para ello se deberán incluir alternativas a los elementos de comunicación visual, auditiva, hablada y táctil (por ejemplo, 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) **cuando el producto utilice el habla, deberán proporcionarse alternativas al habla y a la intervención vocal para las funciones de comunicación, manejo, control y orientación (por ejemplo, un terminal de autoservicio que ofrezca instrucciones orales también deberá ofrecerlas en forma de texto o imágenes, de manera que una persona sorda pueda realizar también la acción requerida);**

- (c) cuando el producto incluya elementos visuales, deberán proporcionarse funciones flexibles de aumento, brillo y contraste para la comunicación, la información y el manejo, y se asegure la interoperabilidad con programas y dispositivos de apoyo para navegar por la interfaz (por ejemplo, permitiendo a los usuarios ampliar el texto, enfocar en primer plano un pictograma particular o aumentar el contraste, de tal manera que las personas con discapacidad visual puedan percibir la información);**
- d) cuando el producto utilice el color para transmitir información, indicar una acción, pedir una respuesta o identificar elementos, deberá proporcionarse una alternativa al color (por ejemplo, además de dar a elegir entre pulsar el botón verde o el rojo para seleccionar una opción, pueden escribirse también las opciones sobre los botones para permitir a las personas daltónicas elegir la opción deseada);**
- e) cuando el producto haga uso de señales acústicas para proporcionar información, indicar una acción, solicitar una respuesta o definir elementos, deberá proporcionarse una alternativa a las señales acústicas (por ejemplo, cuando un ordenador emite una señal de error, también puede mostrar un texto escrito o una imagen que indique el error para que las personas sordas puedan percibir que se está produciendo un error);**
- f) cuando el producto utilice elementos visuales o auditivos, deberá incluir funciones flexibles para mejorar la visión y la claridad auditiva (por ejemplo puede permitir aumentar el contraste en las imágenes en primer plano de forma que las personas con baja visión puedan verlas);**
- g) cuando el producto utilice elementos auditivos, deberá ofrecer la posibilidad de que el usuario controle el volumen y la velocidad y proporcionar características auditivas mejoradas, como la reducción de señales acústicas de interferencia procedentes de productos que lo rodean (por ejemplo permitiendo al usuario de un teléfono seleccionar el volumen del sonido y reducir las interferencias con las prótesis auditivas, de forma que la personas con discapacidad auditiva puedan usar el teléfono);**

- h) cuando el producto requiera un manejo y control manuales, deberá incluir la posibilidad de un control secuencial y alternativas a la motricidad fina –evitando así la necesidad de controles simultáneos para la manipulación–, y utilizar partes discernibles al tacto (por ejemplo, haciendo más grandes y separando bien los botones de las pantallas táctiles, de forma que las personas con temblores puedan pulsarlos);**
- i) el producto deberá evitar modos de funcionamiento que requieran un amplio alcance y mucha fuerza (por ejemplo, velando por que los botones que se deban pulsar no requieran mucha fuerza, de modo que las personas con incapacidad motora puedan usarlos);**
- j) el producto deberá evitar la activación de reacciones fotosensibles (por ejemplo, evitando las imágenes parpadeantes, de forma que las personas que sufren ataques epilépticos no corran riesgos);**
- k) el producto deberá proteger la intimidad del usuario cuando este utilice las características de accesibilidad (por ejemplo permitiendo el uso de auriculares cuando se ofrece información oral en un cajero automático);**
- l) el producto deberá proporcionar una alternativa a la identificación y el control biométricos (por ejemplo, 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) el producto deberá garantizar la coherencia de la funcionalidad y proporcione un lapso de tiempo suficiente y flexible para la interacción (por ejemplo, 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) el producto deberá garantizar la interconexión del programa y el aparato con tecnologías de apoyo (por ejemplo, ofreciendo una conexión con una pantalla Braille, de forma que las personas ciegas puedan hacer uso del ordenador);**

- (o) el producto deberá cumplir los siguientes requisitos específicos del sector:**
- i) los equipos terminales de consumo con capacidad de computación interactiva utilizados para la prestación de servicios de comunicación electrónica:**
- cuando dichos productos tengan capacidad textual además de vocal, deberán incluir la posibilidad de manejo textual en tiempo real (por ejemplo, un teléfono móvil deberá poder gestionar conversaciones en tiempo real, de forma que las personas con problemas auditivos puedan intercambiar información de manera interactiva);
 - 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;
 - deberán evitar las interferencias con dispositivos de apoyo (por ejemplo, permitiendo el uso simultáneo del vídeo para mostrar lenguaje de signos y texto para escribir un mensaje, de tal manera que dos personas sordas puedan comunicarse entre sí o con otra persona sin problemas auditivos);
- ii) los equipos terminales de consumo con capacidad de computación interactiva utilizados para acceder a servicios de comunicación audiovisual:**
- deberán poner a disposición de las personas con discapacidad los componentes de accesibilidad proporcionados por el proveedor de servicios de comunicación audiovisual, para las funciones de acceso, selección, control y personalización del usuario y para la transmisión a dispositivos de apoyo (por ejemplo, velando por que los subtítulos se transmitan a través del módulo de conexión para su uso por personas sordas).

SECCIÓN II: REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD RELACIONADOS CON LOS PRODUCTOS DEL ARTÍCULO 1, APARTADO 1, A EXCEPCIÓN DE LOS TERMINALES DE AUTOSERVICIO A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 1, APARTADO 1 TER

Ejemplos de cómo cumplir los requisitos de accesibilidad relacionados con el embalaje y las instrucciones:

- a) el embalaje del producto, y en particular la información facilitada en él (por ejemplo sobre la apertura, el cierre, el uso y la eliminación), deberá hacer accesibles, cuando se conozcan, las características de accesibilidad del producto (por ejemplo, indicando en el embalaje que el teléfono incluye características de accesibilidad para personas con discapacidad);**

- b) las instrucciones de instalación y mantenimiento, almacenamiento y eliminación del producto no suministradas con el propio producto pero disponibles por otros medios, como un sitio web, deberán cumplir los requisitos siguientes, que podrán considerarse cumplidos como se explica en los ejemplos indicados para cada uno de los puntos siguientes:**
 - i) estarán disponibles a través de más de un canal sensorial (por ejemplo 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) deberán presentarse de una forma que resulte fácil de comprender⁵⁵ (por ejemplo empleando las mismas palabras de forma sistemática o con una estructura clara y lógica, de tal manera que las personas con discapacidad intelectual puedan entenderlas mejor);**

⁵⁵ (Nota informativa que deberá eliminarse en el texto definitivo: Tal como se define en las Pautas de accesibilidad de contenido web 2.0 (WCAG), a las que se refiere asimismo la norma europea EN 301 549 V1.1.2 (2015-04) “Requisitos de accesibilidad adecuados para la contratación pública de productos y servicios TIC en Europa”).

- (iii) deberán presentarse a los usuarios de una forma que puedan percibir (por ejemplo proporcionando un formato con relieve táctil o un sonido cuando se muestre una advertencia en el texto, de tal manera que las personas ciegas puedan apreciar la advertencia);**
- iv) deberá usarse un tipo de letra de tamaño suficiente y forma adecuada teniendo en cuenta las condiciones previsibles de uso, así como utilizando un contraste suficiente y un espaciado ajustable entre las letras, las líneas y los párrafos (por ejemplo de tal manera que el texto pueda ser leído por personas con discapacidad visual);**
- v) el contenido del manual de instrucciones deberá estar disponible en formatos de texto que puedan utilizarse para generar otros formatos de apoyo que puedan presentarse de diversas formas y a través de más de un canal sensorial (por ejemplo impreso en Braille, de tal manera que una persona ciega pueda leerlo); y**
- vi) las instrucciones que con contenido no textual deberán ir acompañadas de una presentación alternativa de dicho contenido (por ejemplo, complementando un diagrama con un texto descriptivo que defina los elementos principales o describa las acciones clave).**

SECCIÓN III: REQUISITOS GENERALES DE ACCESIBILIDAD RELACIONADOS CON TODOS LOS SERVICIOS CUBIERTOS POR LA PRESENTE DIRECTIVA DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 1, APARTADO 2

Ejemplos de cómo cumplirá los requisitos de accesibilidad aplicables a la prestación de servicios a fin de maximizar su uso previsible por las personas con discapacidades:

- 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 que la información esté disponible a través de más de un canal sensorial (por ejemplo 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) **presentando la información de una forma que resulte fácil de comprender⁵⁶ (por ejemplo empleando las mismas palabras de forma sistemática o con una estructura clara y lógica, de tal manera que las personas con discapacidad intelectual puedan entenderla mejor);**
 - iii) **presentando la información a los usuarios de forma que puedan percibirla (por ejemplo, proporcionando subtítulos cuando se presenta un vídeo con instrucciones);**
 - iv) **haciendo que el contenido de la información esté disponible en formatos de texto que puedan utilizarse para generar formatos de apoyo que puedan presentarse de diversas formas por los usuarios y a través de más de un canal sensorial (por ejemplo de tal manera que una persona ciega pueda hacer uso de un archivo imprimiéndolo en Braille);**

⁵⁶ (Nota informativa que deberá eliminarse en el texto definitivo): Tal como se define en las Pautas de accesibilidad de contenido web 2.0 (WCAG), a las que se refiere asimismo la norma europea EN 301 549 V1.1.2 (2015-04) “Requisitos de accesibilidad adecuados para la contratación pública de productos y servicios TIC en Europa”).

- (v) utilizando un tipo de letra de tamaño suficiente y forma adecuada y teniendo en cuenta las condiciones previsibles de uso, así como utilizando un contraste suficiente y un espaciado ajustable entre las letras, las líneas y los párrafos (por ejemplo de tal manera que el texto pueda ser leído por personas con discapacidad visual);
 - vi) complementando todos los contenidos no textuales con una presentación alternativa de dicho contenido (por ejemplo, complementando un diagrama con un texto descriptivo que defina los elementos principales o describa las acciones clave); y
 - vii) suministrando la información electrónica necesaria para la prestación del servicio de forma coherente y adecuada y haciéndola perceptible, funcional, comprensible y resistente (por ejemplo, cuando un proveedor de servicios ofrezca una llave USB con información sobre el servicio, esta información deberá ser accesible).
- c) **Haciendo que los servicios basados en sitios web y dispositivos móviles, incluidas las aplicaciones móviles, sean accesibles de manera adecuada y coherente haciendo que resulten perceptibles, funcionales, comprensibles y resistentes (por ejemplo 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 tal manera que personas con discapacidades diversas puedan leer e interactuar con un sitio web).**

SECCIÓN IV: REQUISITOS ADICIONALES DE ACCESIBILIDAD RELACIONADOS CON SERVICIOS ESPECÍFICOS:

Ejemplos de cómo cumplir los requisitos de accesibilidad relacionados con servicios específicos:

i) Comunicación electrónica y comunicación de emergencia:

- 1. facilitando el texto en tiempo real además de comunicación de voz (por ejemplo, de tal manera que una persona con problemas auditivos pueda escribir y recibir texto de forma interactiva y en tiempo real);**
- 2. facilitando la conversación completa con apoyo de vídeo además de la comunicación de voz (por ejemplo, de tal manera que las personas sordas puedan utilizar el lenguaje de signos para comunicarse entre ellas);**
- 3. garantizando que las comunicaciones de emergencia que utilicen servicios de voz, texto –incluidos los textos en tiempo real–, y, en su caso, vídeo sean sincronizados como una conversación completa y transmitidos por el proveedor de servicios de comunicación electrónica al punto de respuesta de seguridad pública designado para responder a este medio de comunicación (por ejemplo, de forma que si una persona con discapacidad de habla y auditiva 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);**

ii) Servicios que proporcionan acceso a los servicios de comunicación audiovisual:

- 1. [facilitando guías electrónicas de programas que sean perceptibles, funcionales, compresibles y resistentes y que proporcionen información sobre la disponibilidad de las características de accesibilidad] (por ejemplo, de tal manera que una persona ciega pueda seleccionar programas en la televisión);**

2. **garantizando que las características de accesibilidad de los servicios de comunicación audiovisual a que hace referencia el artículo 7 de la Directiva 2010/13/UE se transmitan en su totalidad con la calidad adecuada para una visualización precisa y con el sonido y el vídeo sincronizados, permitiendo al mismo tiempo al usuario controlar su presentación y utilización (por ejemplo, velando por que los subtítulos o audiodescripción se transmitan con el contenido de los medios audiovisuales).**

iii) Libros electrónicos:

1. **velando por que, cuando un libro electrónico contiene audio además de texto, proporcione texto y audio sincronizados (por ejemplo, de tal manera que una persona disléxica pueda leer y oír el texto al mismo tiempo);**
2. **velando por que los archivos del libro electrónico no impidan que la tecnología de apoyo funcione correctamente (por ejemplo, habilitando la salida sincronizada del texto y el audio o una transcripción en una pantalla Braille);**
3. **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 (por ejemplo, de tal manera que una persona ciega pueda acceder al índice o cambiar de capítulo);**
4. **haciendo que se puedan explorar mediante el suministro de información sobre sus características de accesibilidad a través de metadatos (por ejemplo, garantizando que la información sobre sus características de accesibilidad esté disponible en el archivo electrónico, de tal manera que personas con discapacidades puedan estar informadas);**
5. **velando por que las medidas de gestión de derechos digitales no bloqueen las características de accesibilidad (por ejemplo, asegurándose de que no se bloquee el texto a leer en voz alta, de forma que los usuarios ciegos puedan leer el libro).**

iv) Comercio electrónico:

1. facilitando la información relativa a la accesibilidad de los productos y servicios en venta cuando el agente económico responsable proporcione esta información (por ejemplo, asegurándose de que la información disponible sobre las características de accesibilidad de un producto no se suprima);
2. garantizando la accesibilidad de la función de identificación, seguridad y pago cuando se preste como parte de un servicio (en lugar de un producto) haciendo que resulte perceptible, funcional, comprensible y resistente (por ejemplo, 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);
3. facilitando métodos de identificación, firmas electrónicas y servicios de pago que sean perceptibles, funcionales, comprensibles y resistentes (por ejemplo, haciendo que los diálogos de identificación en pantalla sean legibles mediante el uso de lectores de pantalla, de forma que las personas ciegas puedan usarlos).

v) Servicios bancarios:

1. facilitando métodos de identificación, firmas electrónicas y servicios de pago que sean perceptibles, funcionales, comprensibles y resistentes (por ejemplo, haciendo que los diálogos de identificación en pantalla sean legibles mediante el uso de lectores de pantalla, de forma que las personas ciegas puedan usarlos).

SECCIÓN V: REQUISITOS ESPECÍFICOS DE ACCESIBILIDAD RELACIONADOS CON LA RESPUESTA A LLAMADAS AL NÚMERO ÚNICO DE LLAMADA DE EMERGENCIA EUROPEO 112:

[...]

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, y garantiza y declara, bajo su exclusiva responsabilidad, que los productos [...] en cuestión satisfacen los requisitos pertinentes de la presente Directiva.

2. Documentación técnica

El fabricante elaborará la documentación técnica. La documentación permitirá evaluar si el producto cumple los requisitos de accesibilidad pertinentes contemplados en el artículo 3 y, en caso de que el fabricante utilice la excepción prevista en el artículo 12, demostrar que los requisitos de accesibilidad pertinentes impondrían un cambio significativo o 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 u otras especificaciones técnicas pertinentes 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 3, en caso de que no se hayan aplicado dichas normas armonizadas; en caso de normas armonizadas 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 y con los requisitos de accesibilidad de la presente Directiva.

4. **Marcado de conformidad y declaración 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 de conformidad para cada modelo de producto. En la declaración de conformidad se identificará el producto para el cual ha sido elaborada.

Se facilitará una copia de la declaración 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.

INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS QUE CUMPLEN LOS REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD

1. El proveedor 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 **contemplados en el artículo 3**. 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 del Parlamento Europeo y del Consejo⁵⁷, 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, el proveedor del servicio podrá aplicar, total o parcialmente, las normas armonizadas u otras especificaciones técnicas pertinentes cuyas referencias se hayan publicado en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.
3. El proveedor 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 y con los requisitos aplicables de la presente Directiva.

⁵⁷ 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).

EVALUACIÓN DE LA CARGA DESPROPORCIONADA

Parámetros de referencia para realizar y documentar la evaluación:

- 1. La relación entre el coste neto de cumplir los requisitos de accesibilidad y el coste global (inversiones en activos fijos y gastos operativos) de fabricar, distribuir o importar el producto u ofrecer el servicio para los agentes económicos.**

Elementos a emplear para evaluar el coste neto del cumplimiento de los requisitos de accesibilidad:

- a) criterios relacionados con costes organizativos puntuales que se deben tener en cuenta en la evaluación:**
 - **costes relacionados con recursos humanos adicionales con experiencia en accesibilidad**
 - **costes relacionados con la formación de los recursos humanos y la adquisición de competencias en materia de accesibilidad**
 - **coste del desarrollo de nuevos procesos para incluir la accesibilidad en el desarrollo del producto o la prestación del servicio**
 - **costes relacionados con el desarrollo de material orientativo en materia de accesibilidad**
 - **costes puntuales para familiarizarse con 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:**
 - **costes relacionados con el diseño de las características de accesibilidad del producto o servicio**
 - **costes soportados en los procesos de fabricación**
 - **costes relacionados con los ensayos de los productos o servicios en lo que respecta a la accesibilidad**
 - **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 el número y la frecuencia de la utilización de un producto o servicio específico.**
3. **La relación entre el coste neto de la accesibilidad y el volumen de negocios neto del agente económico.**

Elementos a emplear para evaluar el coste neto de la accesibilidad:

- a) **criterios relacionados con costes organizativos puntuales que se deben tener en cuenta en la evaluación:**
 - **costes relacionados con recursos humanos adicionales con experiencia en accesibilidad**
 - **costes relacionados con la formación de los recursos humanos y la adquisición de competencias en materia de accesibilidad**
 - **coste del desarrollo de nuevos procesos para incluir la accesibilidad en el desarrollo del producto o la prestación del servicio**
 - **costes relacionados con el desarrollo de material orientativo en materia de accesibilidad**
 - **costes puntuales para familiarizarse con 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:**
 - **costes relacionados con el diseño de las características de accesibilidad del producto o servicio**
 - **costes soportados en los procesos de fabricación**
 - **costes relacionados con los ensayos de los productos o servicios en lo que respecta a la accesibilidad**
 - **costes relacionados con la elaboración de documentación.**