



Adaptado
al contexto
español por



Ley Europea de Accesibilidad Manual para la transposición

Foro Europeo de la Discapacidad

info@edf-feph.org | +32 2 329 00 59

Mundo Madou, Avenue des Arts 7-8, 1210 Bruselas, Bélgica

Septiembre de 2020



Esta publicación ha recibido apoyo financiero de la Unión Europea. La información contenida en esta publicación no refleja necesariamente la postura oficial de la Comisión Europea.

Índice

Índice	1
Acerca del Foro Europeo de la Discapacidad (EDF)	2
Acerca de este manual	2
Parte 1 – Orientación e información clave	3
1. Documentos clave	4
2. Plazos para pasar de la transposición a la implementación	4
3. Directiva de «armonización mínima»	5
4. Definiciones clave	6
5. Actores clave de la transposición a nivel nacional	10
Estados miembros (países de la UE)	11
Autoridades de vigilancia del mercado	13
Organizaciones de personas con discapacidad y otras organizaciones de la sociedad civil.13 Operadores económicos	14
La Comisión Europea	15
Grupo de trabajo	15
Parte 2 – Trabajando por una transposición efectiva	16
1. Alcance	16
2. Requisitos de accesibilidad	19
3. Obligaciones de los operadores económicos que comercian con productos	20
4. Obligaciones de los proveedores de servicios	21
5. Obligaciones relacionadas con la respuesta de las comunicaciones de emergencia al número único europeo de emergencia 112	22
6. Modificación sustancial y carga desproporcionada	23
7. Vigilancia del mercado de productos y procedimiento de salvaguardia de la Unión	24
8. Cumplimiento de servicios	26
9. Requisitos de accesibilidad en otras leyes de la Unión	26
10. Aplicación	27
11. Sanciones	28
12. Medidas de transposición y transitorias	29
13. Informe y revisión	29
14. Anexos	30
15. Otros aspectos que podría proponer	32
Consideraciones finales	32
Documentos de referencia	33
A. Documentos legales	33



B. Normas y directrices	34
C. Contactos útiles	34
Reconocimientos	35
Personas de contacto en la secretaría del EDF.....	35

Acerca del Foro Europeo de la Discapacidad (EDF)

El Foro Europeo de la Discapacidad (EDF) es una organización de personas con discapacidad que defiende los intereses de más de 100 millones de personas con discapacidad en la UE. Es una plataforma única dirigida por personas con discapacidad y sus familias, una voz fuerte y unida de personas con discapacidad que luchan por la implementación de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (UN CRPD) en la UE.

Acerca de este manual

Con este manual nuestro objetivo es brindar a los defensores de la discapacidad herramientas y propuestas para impulsar una legislación nacional sólida y una implementación adecuada que cumpla con la Ley Europea de Accesibilidad, a la que se hace referencia en este texto como «la Ley». Para sacar el mayor partido posible a este documento, le recomendamos que lo consulte junto con [nuestro primer análisis de la Ley](#), que fue publicado en junio de 2019.

En la [Parte 1](#) del manual, ofrecemos una breve introducción de la Ley con los documentos y definiciones clave relacionados, un calendario para la transposición e implementación e indicaciones sobre quiénes son los principales actores del proceso. También explicaremos que esta Ley es una Directiva de «armonización mínima» y lo que esto significa en la práctica.

En la [Parte 2](#) nuestra intención es explicar qué es lo que cubre la Ley. Ampliaremos las disposiciones más importantes de la Ley que hay que tener en cuenta durante la fase de transposición. Posteriormente, sugeriremos cómo se podrían mejorar a nivel nacional cuando sea apropiado. También cubriremos aspectos importantes de la Ley con respecto a la aplicación, el seguimiento y la presentación de informes, y la revisión de la Comisión Europea sobre cómo los Estados miembros implementarán la Ley en los próximos años.



Cuando hagamos referencia a las disposiciones de la Ley, proporcionaremos el artículo correspondiente entre paréntesis para ayudarle a ubicarlo en el texto de la Ley de Accesibilidad.¹ Por ejemplo, cuando mencionemos el «alcance» de la Ley le remitiremos al (Art. 2).

Consejo para las organizaciones de personas con discapacidad

- ❖ Encontrará los títulos anteriores debajo de cada elemento en el que aconsejamos sobre cómo abogar por leyes nacionales estrictas.
- ❖ Podrán ser consejos sobre con quién ponerse en contacto o cómo saber con quién debe contactar.
- ❖ También podrán ser consejos sobre problemas específicos a la hora de ponerse en contacto con los organismos pertinentes.

Parte 1 – Orientación e información clave

La Ley Europea de Accesibilidad² (EAA) es una ley de la UE que establecerá nuevos requisitos mínimos de accesibilidad en toda la UE para una serie de productos y servicios.³ Pretende reforzar el derecho de las personas con discapacidad a acceder a los bienes y servicios disponibles en el mercado interior de la UE. La Ley es una [Directiva](#), lo que significa que establece objetivos vinculantes de accesibilidad, pero deja a los Estados miembros de la Unión Europea (Estados miembros) decidir cómo quieren alcanzarlos. Fue adoptada en 2019 con varias deficiencias, entre otras, no incluía la forma de abordar debidamente la accesibilidad del transporte y el entorno construido. A pesar de ello, la Ley completa y complementa otra legislación de la UE que aborda la accesibilidad,⁴ como indicaremos a lo largo de este manual.

La Ley entró en vigor el 27 de junio de 2019 y los Estados miembros tienen tres años para transponerla a la legislación nacional, esto significa introducir una nueva legislación nacional o actualizar la existente para cumplir con la Ley. Los países de la UE deben comunicar el texto de dicha legislación nacional a la Comisión Europea.

¹ [Consulte la Parte 1.1 para ver el enlace al texto de la Ley Europea de Accesibilidad.](#)

² Nombre completo: Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios (Texto pertinente a efectos del EEE)

³ Podrá encontrar más información en la [página web de la Comisión sobre la Directiva.](#)

⁴ Regulaciones de fondos de la UE, Directiva de contratación pública, Directiva de accesibilidad web, Directiva de servicios de medios audiovisuales y Código europeo de comunicación electrónica.



1. Documentos clave

- **Ley Europea de Accesibilidad** (Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios). [El texto completo de la Ley está disponible en todos los idiomas de la UE](#). Para comenzar puede leer un [breve resumen del contenido](#) de la Ley.
- **Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (la Convención)**. [Está disponible en varios idiomas](#) – La UE y todos los Estados miembros han ratificado la Convención y, por tanto, están obligados a garantizar a las personas con discapacidad el mismo derecho a acceder al entorno físico, al transporte, a la información y la comunicación y a otras instalaciones y servicios abiertos o prestados al público. También deben tomar las medidas oportunas para garantizar que las entidades privadas que ofrecen instalaciones y servicios abiertos o prestados al público tengan en cuenta todos los aspectos de accesibilidad para las personas con discapacidad.⁵
- La **Observación general n.º 2 (2014) sobre el Artículo 9: Accesibilidad** proporciona una explicación más detallada sobre las obligaciones de la UE y los Estados miembros para garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad en virtud de la Convención. [Enlace al texto de la Observación general n.º 2 en inglés, francés, español, árabe, ruso y chino](#).

2. Plazos para pasar de la transposición a la implementación

La Ley entró en vigor el 27 de junio de 2019, por lo que las fechas límite siempre son el 28 de junio de un determinado año. Los Estados miembros y los servicios pueden aplicar las disposiciones antes de la fecha límite.

2022 Fecha límite para que los Estados miembros adopten y publiquen leyes, reglamentos y disposiciones administrativas nacionales para cumplir con la Ley. Comunicarán inmediatamente a la Comisión el texto de dichas disposiciones.

2025 Fecha límite para que los Estados miembros apliquen dichas medidas.

⁵ Significa que la Ley no crea nuevos requisitos para los Estados miembros, ya que están obligados a implementar la Convención de la ONU, que considera la accesibilidad como un requisito previo para disfrutar de todos los derechos recogidos en la Convención.



- 2027 Fecha límite para que los Estados miembros garanticen la accesibilidad a la respuesta a las comunicaciones de emergencia al número único europeo de emergencia «112».
- 2030 Fecha límite para que los servicios dejen de utilizar productos inaccesibles que ya se encontraban en uso antes del 28 de junio de 2025.
- 2030 Fecha límite de presentación del primer informe de la Comisión Europea sobre la aplicación de la Ley. Este informe deberá elaborarse cada cinco años a partir de entonces.
- 2045 Última fecha posible para que los servicios utilicen terminales de autoservicio inaccesibles. Los servicios pueden continuar usando terminales de autoservicio en uso antes del 28 de junio de 2025 hasta el fin de la vida económicamente útil de dichos terminales, pero no más de 20 años después de haber comenzado a utilizarlos.

3. Directiva de «armonización mínima»

La Directiva solo establece los **requisitos mínimos absolutos** que deben cumplirse sin ofrecer más detalles sobre cómo cumplirlos. Los Estados miembros pueden adoptar leyes nacionales que sean más ambiciosas que el texto de la UE, pero nunca menos exigentes o contradictorias. También pueden hacer que los requisitos de accesibilidad voluntarios de la Ley (por ejemplo, sobre el entorno construido), sean obligatorios en su legislación nacional.

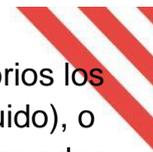
Del mismo modo, pueden cubrir otros productos no incluidos en la Ley (por ejemplo, los electrodomésticos inteligentes) y utilizar los requisitos de accesibilidad de la Ley para ellos.

Los países también tienen cierta libertad sobre los plazos de implementación y, en algunos casos, pueden optar por acortarlos más allá de lo propuesto por la Ley. Por ejemplo, la Ley establece que los Estados miembros pueden permitir que los proveedores de servicios sigan usando terminales de autoservicio en uso antes del 28 de junio de 2025 hasta el fin de la vida económicamente útil de esos terminales, pero no más de 20 años después de haber comenzado a utilizarse (Art. 32.2). Esto significa que los países también pueden reducir este plazo.

Consejo para las organizaciones de personas con discapacidad

- ❖ Acordar una estrategia común con otras organizaciones de personas con discapacidad e interlocutores sociales sobre cómo promover que su país vaya más allá de los requisitos mínimos

«Período previsto para que un producto siga siendo útil para el propietario



exigidos por la Ley. Esto se puede hacer proponiendo convertir en obligatorios los requisitos voluntarios de accesibilidad (por ejemplo, los del entorno construido), o proponiendo nuevos productos y servicios fuera del alcance de la Ley que puedan hacer uso de los mismos requisitos de accesibilidad propuestos por la Ley (por ejemplo, electrodomésticos inteligentes, servicios turísticos, etc.). Podrá encontrar más indicaciones en la Parte 2.

- ❖ Solicitar la reducción de los plazos de implementación cuando sea posible, y especialmente en relación con los aspectos que considere críticos para usted (por ejemplo, la accesibilidad para responder al número único europeo de emergencia «112» por parte de los puntos de respuesta de seguridad pública o PSAP), o que sean excesivamente largos (por ejemplo, terminales de autoservicio existentes).

4. Definiciones clave

Este apartado explica la principal terminología legal y técnica necesaria para comprender la Ley y participar en las negociaciones de transposición nacional.⁷ En este manual solo usaremos los términos que son importantes para las personas con discapacidad durante la transposición nacional de la Ley. También explicaremos los términos que no se describen en la Ley pero que se utilizan en ella y/o son necesarios para el conocimiento previo. Estos últimos estarán marcados con un asterisco (*). Las definiciones no seguirán un orden alfabético, sino que se agruparán en función de su relevancia entre sí.

Términos relacionados con productos y servicios

Producto: sustancia, preparado o mercancía elaborada mediante un proceso de fabricación, que no sea un alimento, pienso, planta ni animal vivo, producto de origen humano y producto de plantas y animales relacionados directamente con su reproducción futura.

Servicio*: cualquier actividad económica por cuenta propia, que generalmente se realiza mediante el pago de una tarifa.⁸

Producto de apoyo: cualquier artículo, pieza de equipo, servicio o sistema de producto, incluido el software, que se utiliza para aumentar, mantener, sustituir o mejorar las capacidades funcionales de las personas con discapacidad. Estas tecnologías tienen una importante función de capacitación para la independencia y la plena participación de las personas con discapacidad en la sociedad.

⁷En el Artículo 3 (Capítulo I) de la Ley podrá encontrar la lista completa de definiciones utilizadas en la Ley.

⁸Punto 1 del Artículo 4 de la [Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, sobre los servicios en el mercado interior](#)



Servicio de medios audiovisuales*: es un servicio que está bajo la responsabilidad editorial de un proveedor de servicios de medios y tiene como objetivo principal proporcionar programas al público en general a través de redes de comunicación electrónica. Este servicio puede ser una transmisión de televisión o un servicio de medios audiovisuales por encargo (p. ej., Netflix, HBO, Amazon Prime, etc.); El servicio de medios audiovisuales también incluye la comunicación comercial audiovisual (p. ej., los anuncios de televisión).⁹

Servicios que brindan acceso a servicios de medios audiovisuales: son los servicios transmitidos por redes de comunicaciones electrónicas que se utilizan para identificar, seleccionar, recibir información y ver servicios de medios audiovisuales y cualquier función proporcionada, como subtítulos (también llamados leyendas) para personas sordas y con dificultades de comunicación y audición, descripción de audio, subtítulos hablados e interpretación en lenguaje de signos, que resultan de la implementación de medidas para hacer accesibles los servicios a los que se refiere el artículo 7 de la Directiva de servicios de medios audiovisuales.¹⁰ Esto incluye guías de programación electrónica (EPG),¹¹ decodificadores de TV, sitios web y aplicaciones móviles de canales de televisión y plataformas de vídeo por encargo, y cualquier otro medio de acceso a los servicios de medios audiovisuales.

Servicio de comunicaciones electrónicas*: servicio (generalmente de pago) prestado a través de redes de comunicaciones electrónicas, que incluye el acceso a Internet, servicios de comunicaciones interpersonales (por ejemplo, las llamadas telefónicas tradicionales, las videollamadas y los SMS entre dos personas, pero también todo tipo de servicios de correo electrónico o mensajería o chats de grupo).¹²

Texto en tiempo real (RTT): es texto que se transmite instantáneamente a medida que se escribe o se crea. Los destinatarios pueden leer inmediatamente el mensaje mientras se escribe, sin necesidad de esperar.¹³

Servicio de conversación total*: es un servicio de conversación multimedia en tiempo real que permite el servicio simultáneo de video, voz y texto en tiempo real en las telecomunicaciones. La conversación total permite a personas que se encuentren en dos o más ubicaciones: (a) verse, (b) escucharse unas a otras, y (c) realizar una interacción de texto (texto en tiempo real) con los demás

⁹ Punto (a) del Artículo 1(1) de la [Directiva \(UE\) 2018/1808](#)

¹⁰ La Directiva de servicios de medios audiovisuales (AVMSD) crea un marco a nivel de la UE para coordinar la legislación nacional sobre todos los medios audiovisuales, tanto las emisiones de televisión tradicionales como los servicios por encargo (como Netflix, Amazon Video, Now TV, etc.). Uno de sus objetivos es garantizar que los contenidos de los medios audiovisuales sean accesibles para las personas con discapacidad. Para más información consulte el [Manual del EDF sobre la transposición de la AVMSD](#).

¹¹ [Guía de programación electrónica \(EPG\)](#)

¹² Punto 4 del Artículo 2 de la [Directiva \(UE\) 2018/1972](#)

¹³ Definición jurídica en el punto 14 del Artículo 3 de la [Directiva \(UE\) 2019/882](#)

o elegir comunicarse con cualquier combinación de esos tres modos y hacerlo en tiempo real.¹⁴



Servicios de transporte ferroviario de pasajeros*: se refiere a todos los servicios ferroviarios de pasajeros cubiertos por el Reglamento sobre los derechos y obligaciones de los pasajeros ferroviarios (CE) n.º 1371/2007.¹⁵ Las empresas ferroviarias cuyas actividades se limitan a la explotación de servicios urbanos, suburbanos o regionales están fuera del alcance de la Ley.

Mercado CE*: las letras «CE» aparecen en muchos productos comercializados en el Mercado Único ampliado en el Espacio Económico Europeo (EEE). Significan que los productos vendidos en el EEE han sido evaluados para cumplir con altos requisitos de seguridad, salud y protección ambiental. Cuando compra un teléfono nuevo, un osito de peluche o un televisor dentro del EEE, podrá encontrar el marcado CE en ellos. El marcado CE también fomenta la competencia leal al lograr que todas las empresas estén sometidas a las mismas reglas.

Operador económico: es un fabricante, el representante autorizado del fabricante, el importador o el distribuidor de un producto o un proveedor de servicios.

Microempresa: una empresa con menos de 10 trabajadores y que tiene un volumen de negocios anual o un balance total que no supera los 2 millones de euros.

Personas con discapacidad: se definen en la Ley como las 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. En el texto de la Ley, los términos **consumidores con discapacidad** y **usuarios finales con discapacidad** se utilizan indistintamente.

Términos relacionados con las comunicaciones de emergencia

Punto de respuesta de seguridad pública o «PSAP»*: significa un lugar físico donde se recibe por primera vez una comunicación de emergencia bajo la responsabilidad de una autoridad pública o una organización privada reconocida por el estado. En la Ley se utiliza a menudo la expresión **«PSAP más apropiado»**. Se refiere a un PSAP establecido por las autoridades responsables para cubrir las comunicaciones de emergencia de una determinada área o cierto tipo de comunicaciones de emergencia. Por ejemplo, los PSAP son los centros que reciben y responden llamadas de emergencia (como las llamadas al 112) y envían ayuda (bomberos, policía o ambulancia).

¹⁴ Consulte la definición jurídica en el punto 35 del Artículo 2 de la [Directiva \(UE\) 2018/1972](#)

¹⁵ Artículo 2(1) del [Reglamento \(CE\) n.º 1371/2007](#)

Términos relativos a la regulación y armonización de la UE



Normas*: son documentos técnicos voluntarios cuyo principal objetivo es garantizar un enfoque común para el desarrollo de productos y servicios; enchufes, ascensores, cargadores de teléfonos móviles, subtítulos, etc. Las normas son cruciales para garantizar niveles adecuados de calidad, seguridad, respeto al medio ambiente y accesibilidad a las personas con discapacidad.

- **Norma europea***: es una norma adoptada por los organismos europeos de normalización CEN, CENELEC o ETSI. ([Consulte más información sobre los organismos europeos de normalización](#)). Las normas europeas se abrevian con las letras «EN» en forma de número de referencia.
- **Norma armonizada***: es una norma europea adoptada en base a una solicitud realizada por la Comisión Europea para la aplicación de la legislación de armonización de la Unión Europea (como la Ley de Accesibilidad). Las normas europeas armonizadas aparecen en el Diario Oficial de la UE y se abrevian con las letras «HEN». Las organizaciones y empresas pueden seguir normas armonizadas para demostrar que cumplen con la legislación de la UE.

Especificaciones técnicas*: describen los requisitos técnicos que debe cumplir un producto, proceso o servicio para cumplir con las obligaciones legales. En relación con la Ley, la Comisión Europea puede establecer especificaciones técnicas para cumplir con los requisitos de accesibilidad en caso de que haya problemas o retrasos en la redacción de una norma (véase acto de ejecución, más abajo).

Acto delegado*: se trata de una herramienta legal de la UE que permite a la Comisión Europea modificar o complementar una ley de la UE sin tener que hacer una revisión exhaustiva de la ley específica. Un ejemplo de acto delegado en relación con la Ley de Accesibilidad es el poder de la Comisión para adoptar actos delegados a fin de especificar aún más los requisitos de accesibilidad establecidos en el Anexo I de la Ley para garantizar que tengan el efecto deseado. Esto es especialmente importante para los requisitos de interoperabilidad de la Ley, por ejemplo, los relacionados con las comunicaciones de emergencia en toda la UE o con el uso de productos de apoyo.

Acto de ejecución*: podrá ser adoptado por la Comisión Europea en áreas donde se necesiten condiciones uniformes en toda la Unión Europea para su implementación. En relación con la Ley de Accesibilidad, la Comisión podrá adoptar actos de ejecución para garantizar un enfoque armonizado de la accesibilidad en lo que se refiere a los productos y servicios cubiertos por la Ley en toda la UE. Específicamente, la Comisión podrá adoptar

un acto de ejecución que establezca especificaciones técnicas que cumplan los requisitos de accesibilidad en caso de retrasos indebidos o rechazo del mandato por parte de los organismos de normalización de redactar una norma armonizada.



Consejo para las organizaciones de personas con discapacidad

- ❖ Solicitar a sus legisladores nacionales que amplíen algunas de las definiciones que actualmente limitan el alcance de la Ley. En particular, la definición de:
 - **Servicios de transporte de pasajeros** debe ampliarse para incluir vehículos y servicios de transporte regional, urbano y suburbano (Art. 3.31-3.36), porque solo cubre viajes de larga distancia. En cuanto a los servicios de transporte ferroviario, recomiende a su gobierno que adopte la definición del Art. 3.33 sin la exención.
 - **Servicios bancarios** debe ampliarse para que las personas con discapacidad puedan trabajar en el sector financiero y se les facilite el acceso a los servicios bancarios. Por el momento, la Ley limita el tipo de servicios bancarios que deberán ser accesibles e inclusivos a los **servicios bancarios de consumo**. Estos cubren:
 - Acuerdos de crédito
 - Recepción y transmisión de órdenes en relación con uno o más instrumentos financieros
 - Ejecución de órdenes en nombre de clientes
 - Negociación por cuenta propia
 - Asesoramiento en inversiones y otros servicios adicionales
 - Servicios de pago
 - Servicios vinculados a la cuenta de pago y dinero electrónico

Recuerde a los legisladores nacionales que la inaccesibilidad de los servicios bancarios que conduce a la imposibilidad de las personas con discapacidad de trabajar en el sector bancario constituye una infracción de la [Directiva 2000/78/CE del Consejo, marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación](#).

5. Actores clave de la transposición a nivel nacional

A continuación presentamos brevemente a los principales actores implicados en el proceso de transposición y cómo llevan a cabo su trabajo. También ofrecemos asesoramiento sobre su apoyo, cuando sea relevante.



Estados miembros (países de la UE)

Cada gobierno es responsable de transponer la Ley a la legislación nacional, lo que significa que debe adoptar una nueva legislación o reformar las leyes existentes para cumplir con la Ley, y son responsables de la implementación de la EAA. Dado que la Ley cubre diferentes ámbitos (contratación pública, digitalización, telecomunicaciones, transporte, etc.), es muy probable que haya más de un ministerio implicado en la transposición de la Ley.

Consejo para las organizaciones de personas con discapacidad

- ❖ Identificar los ministerios relevantes implicados en la transposición y contactar con ellos lo antes posible; ya se están preparando para ello. Si no sabe quién supervisa este trabajo, pregunte:
 - Al ministro a cargo de asuntos de discapacidad
 - Al centro de coordinación de la CRPD
 - Al ministro encargado de asuntos digitales, telecomunicaciones o mercado interior
 - ¡A nosotros! En la Secretaría del EDF podemos intentar ayudarle a identificar quiénes son los contactos nacionales relevantes
- ❖ Escribir al ministerio o ministerios responsables y solicitar una cita para exponer su postura y ofrecer su consejo.
- ❖ Recordarles sus obligaciones de hacer que los bienes y servicios sean accesibles para las personas con discapacidad en virtud de la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad, y hacer hincapié en que la Ley no crea ningún requisito adicional para ellos.
- ❖ Consultar la legislación nacional pertinente en materia de protección de los derechos del consumidor, antidiscriminación e igualdad, para poner de manifiesto su derecho como consumidor y resaltar que la falta de accesibilidad tendrá como resultado la discriminación y el incumplimiento de las leyes nacionales contra la discriminación.
- ❖ Explicar que la transposición efectiva de la Ley de accesibilidad es necesaria para garantizar la aplicación efectiva de las disposiciones de accesibilidad de [Contratación Pública](#)

[Directiva](#) y fondos de la UE¹⁶, la [Directiva de servicios de medios audiovisuales](#) y el [Código europeo de comunicación electrónica](#).



- ❖ Estar preparado para demostrar los beneficios de las disposiciones más ambiciosas sobre la accesibilidad de productos y servicios para las personas con discapacidad y la sociedad en general.
- ❖ Exigir que las leyes nacionales especifiquen las condiciones necesarias, como la accesibilidad de los procedimientos de supervisión, quejas, informes y financiación, que permitan a las organizaciones de personas con discapacidad cooperar de manera efectiva con las autoridades de vigilancia del mercado.
- ❖ Abogar por la inclusión en la legislación nacional de disposiciones claras que garanticen la independencia política y financiera de las autoridades de vigilancia del mercado y otras autoridades pertinentes, así como disposiciones que aborden la formación y dotación de recursos humanos y financieros suficientes para competencias de accesibilidad.
- ❖ Contactar con miembros de su parlamento nacional que tengan interés en la discapacidad y la accesibilidad. Es posible que puedan ayudarlo a presionar al gobierno para garantizar una implementación efectiva de la Ley.
- ❖ Contactar con los miembros del Parlamento Europeo que crea que también puedan brindarles su apoyo. [Busque sus datos de contacto](#).
- ❖ Contactar con su [organismo nacional de igualdad](#). Muchos organismos de igualdad tienen el mandato de proteger a las personas con discapacidad de la discriminación y promover su igualdad en relación con el acceso a los bienes y servicios. Como organismos públicos, podrán brindarle orientación legal y ponerlos en contacto con las autoridades gubernamentales pertinentes.
- ❖ Contactar con las [Instituciones nacionales de derechos humanos \(INDH\)](#), organismos públicos cuya función es proteger y promover los derechos humanos a nivel nacional. Abordan todas

¹⁶ El artículo 42 de la Directiva sobre contratación pública obliga a tener en cuenta la accesibilidad a la hora de redactar las especificaciones técnicas de los contratos públicos. En lo que respecta al uso de los fondos de la UE, «la accesibilidad para las personas con discapacidad se tendrá en cuenta durante la preparación y ejecución de los programas» (art. 7 del [Reglamento de disposiciones comunes](#))

las cuestiones de derechos humanos, incluidos los derechos de las personas con discapacidad y los derechos humanos en las empresas.



Autoridades de vigilancia del mercado

Las autoridades de vigilancia del mercado ([véase Parte 2.7](#)) tendrán la función principal de garantizar que:

- Los servicios y productos cubiertos por la Ley cumplan con sus requisitos de accesibilidad cuando sean introducidos en el mercado de la UE.
- Los operadores económicos proporcionen pruebas adecuadas cuando afirmen que el cumplimiento de un requisito de accesibilidad en virtud de la Ley daría lugar a modificaciones sustanciales de sus servicios y productos o les impondría una carga desproporcionada ([véase Parte 2.6](#)).

Las autoridades deben cooperar estrechamente con las organizaciones de personas con discapacidad en el desempeño de sus funciones.

Consejo para las organizaciones de personas con discapacidad

- ❖ Identificar la autoridad de vigilancia del mercado designada en su país y ponerse en contacto con ella. La Ley establece que deben cooperar con usted durante la implementación, así que trate de establecer una relación sólida con ellos.

Organizaciones de personas con discapacidad y otras organizaciones de la sociedad civil

Las organizaciones de personas con discapacidad (OPD) se mencionan como partes interesadas clave en la Ley. Son socios importantes que permiten que las autoridades de vigilancia del mercado puedan llevar a cabo la vigilancia de mercado de los productos y verificar el cumplimiento de los servicios con los requisitos de la Ley. Estas organizaciones también pueden presentar denuncias ante el tribunal u organismo administrativo competente para hacer cumplir las obligaciones derivadas de la Ley (Art. 29.2 (b)).

Las OPD participarán en el establecimiento de normas y especificaciones técnicas armonizadas para cumplir con los requisitos de accesibilidad de la Ley. Finalmente, estas organizaciones participarán en el grupo de trabajo establecido por la Comisión Europea para facilitar y supervisar la implementación de la Ley (Art. 28), y contribuir a la elaboración de informes de la Comisión (Art. 33.4).



- ❖ Interactuar con estos otros grupos con intereses similares, incluidos los que representan a personas con diferentes discapacidades y organizaciones de personas mayores, para averiguar si pueden trabajar juntos en la Ley.

El diálogo con las autoridades nacionales es más eficaz cuando se forma parte de una gran coalición que acuerda una estrategia común antes de reunirse con los representantes gubernamentales.

- ❖ Trabajar con organizaciones de consumidores, como la Organización Europea de Consumidores [BEUC](#), a nivel nacional para que sean conscientes de la Ley y sus particularidades, de modo que estén en una mejor posición para integrar las preocupaciones de los consumidores con discapacidad en su propia defensa a nivel nacional.

Estas organizaciones suelen estar relacionadas con los reguladores del mercado y los ministerios pertinentes. Esto también podría ayudar con otros trabajos de promoción a largo plazo, incluso en áreas que no cubre la Ley.

- ❖ Al dirigirse a ministerios, autoridades de vigilancia del mercado o autoridades económicas, entablar un diálogo continuo con profesionales técnicos y las personas encargadas de la toma de decisiones a nivel de gestión. Los políticos y la gerencia a un nivel superior pueden garantizar el apoyo y los recursos a los expertos técnicos para que puedan desempeñar sus funciones de manera efectiva.

Operadores económicos

Los operadores económicos públicos y privados (cualquier fabricante, su representante autorizado, importador, distribuidor o proveedor de servicios) deben asegurarse de que cualquier producto que comercialicen en la UE o cualquier servicio que presten cubierto por la Ley cumpla con los requisitos de la misma.

Están obligados a cooperar con las autoridades de vigilancia del mercado para evaluar si se ha incumplido el cumplimiento de sus productos con los requisitos de accesibilidad de la Ley. Si se demuestra el incumplimiento, deben tomar medidas correctivas inmediatas para garantizar que el producto cumpla con los requisitos de accesibilidad o retirar el producto del mercado (Art 20.1).

Consulte la [Parte 2.3 para obtener más información sobre las obligaciones de los operadores económicos que comercializan productos](#) y la [Parte 2.4 para las obligaciones de los proveedores de servicios](#).

Consejo para las organizaciones de personas con discapacidad

- 
- ❖ Poner de manifiesto que los puntos de contacto ofrecidos por los fabricantes (Art. 7.6) y los importadores (Art. 9.4) no solo deben ser «fáciles de entender» sino también accesibles para las personas con discapacidad.

La Comisión Europea

La Comisión Europea está facultada para iniciar procedimientos de infracción contra un Estado miembro en particular en caso de transposición o aplicación tardía o incorrecta de la Directiva. La Comisión podrá tener conocimiento de estas infracciones a través de denuncias de ciudadanos, consultas parlamentarias o seguimiento realizado por asesores independientes. Consulte más información sobre los procedimientos de infracción [en nuestra página web](#).

En determinados casos, la Comisión está facultada para adoptar actos delegados para especificar con más detalle los requisitos de accesibilidad establecidos en el Anexo I de la Directiva (Art. 4.9). También puede solicitar a los organismos europeos de normalización que redacten **normas armonizadas** para los requisitos de accesibilidad del producto establecidos en el Anexo I. En caso de retrasos indebidos, rechazo del mandato por parte de los organismos de normalización o una norma que no cumpla los requisitos de la Ley, la Comisión podrá adoptar **actos de ejecución** para establecer especificaciones técnicas que cumplan los requisitos de accesibilidad.

La Comisión también está facultada para adoptar **actos delegados**¹⁷ para garantizar la interoperabilidad o para especificar aún más los criterios para evaluar si el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad puede suponer una carga desproporcionada para un operador económico (Art. 14.7).

Por último, la Comisión revisará la aplicación de la Directiva y evaluará su impacto, y podrá proponer otras medidas oportunas que podrían incluir medidas legislativas en caso necesario (Art. 33).

Grupo de trabajo

El grupo de trabajo será establecido por la Comisión Europea como una plataforma para la cooperación y el intercambio de prácticas para una mejor implementación de la Ley. Estará compuesto por:

- Representantes de las autoridades de vigilancia del mercado
- Autoridades responsables de garantizar el cumplimiento de los servicios

¹⁷ [Consulte la Parte 1.4 para ver las definiciones de actos de ejecución y actos delegados.](#)



- OPD
- Otros socios relevantes (Art. 28). El

Grupo:

- Supervisará la implementación de las disposiciones de modificación sustancial y carga desproporcionada ([véase Parte 2.6](#)) (Art. 14), y asesorará a la Comisión en relación con este artículo.
- Asesorará a la Comisión sobre la implementación de los requisitos de accesibilidad estipulados en la Ley (Art. 4).

Parte 2 – Trabajando por una transposición efectiva

En este apartado nuestro objetivo es explicar qué cubre la Ley. Ampliaremos las disposiciones más importantes de la Ley que hay que tener en cuenta durante la fase de transposición. Luego sugeriremos cómo se podrían mejorar a nivel nacional cuando sea apropiado. También cubriremos aspectos importantes de la Ley con respecto a la aplicación, el seguimiento y la presentación de informes, y la revisión de la Comisión Europea sobre cómo los Estados miembros implementarán la Ley en los próximos años.

1. Alcance

El alcance de la Ley de accesibilidad es limitado (Art. 2). Se centra principalmente en productos y servicios digitales y no cubre áreas como los servicios de salud, educación, transporte, vivienda o productos para el hogar. La implementación de los requisitos de accesibilidad del entorno construido se deja a criterio de los países de la UE. La Ley cubre:

Productos comercializados después del 28 de junio de 2025:

- Sistemas de hardware informático de uso general para el consumidor (p. ej., ordenadores, tablets, portátiles) y sistemas operativos para esos sistemas de hardware (p. ej., Windows o MacOS)
- Terminales de pago (por ejemplo, de tiendas o restaurantes)
- Terminales de autoservicio relacionados con los servicios cubiertos por la Directiva (cajeros automáticos, máquinas expendedoras de billetes, máquinas de facturación y terminales de autoservicio interactivos que proporcionan información, excepto los terminales instalados como partes integradas de vehículos de transporte, aeronaves, buques o material rodante)



- Equipos terminales de consumidor con capacidad de computación interactiva, utilizados para servicios de comunicación electrónica (en otras palabras, teléfonos inteligentes, tablets capaces de realizar llamadas, etc.)
- Equipos terminales de consumidor con capacidad de computación interactiva utilizados para acceder a servicios de medios audiovisuales (por ejemplo, equipo de TV, como televisores inteligentes, que incorporan servicios de televisión digital)
- Lectores electrónicos (por ejemplo, Amazon Kindle o Tolino e-reader)

Servicios proporcionados a los consumidores después del 28 de junio de 2025:

- Servicios de comunicaciones electrónicas (por ejemplo, servicios de telefonía)
- Servicios que ofrecen acceso a servicios de medios audiovisuales (por ejemplo, sitios web o aplicaciones de canales de televisión como BBC iPlayer y plataformas de video por encargo como Netflix)
- Los siguientes elementos de los servicios de transporte de pasajeros (excepto los servicios urbanos, suburbanos y regionales para los que solo se aplican los elementos del punto 5):
 1. Sitios web
 2. Aplicaciones móviles
 3. Billetes electrónicos y servicios de venta de billetes electrónicos
 4. Entrega de información del servicio de transporte, incluida información de viaje en tiempo real
 5. Terminales de autoservicio interactivos, excepto los instalados como partes integradas de vehículos
- Servicios bancarios para el consumidor (por ejemplo, retirada de dinero, transferencias, banca online, apertura de cuenta bancaria)
- Libros electrónicos
- Comercio electrónico (es decir, sitios web o aplicaciones móviles a través de las cuales las empresas venden sus productos o servicios online)

Otros elementos relacionados con el alcance:

- Contestación de las comunicaciones de emergencia al número único europeo de emergencia «112»
- Entorno construido utilizado por los clientes de los servicios cubiertos por la Directiva (opcional)



- Contratación pública de productos y servicios cubiertos por la Directiva ([véase Parte 2.9](#))
- Otras leyes de la UE o futuras leyes que contengan obligaciones de accesibilidad ([véase Parte 2.9](#))

Asimismo, la Ley también está limitada por las **exenciones** en puntos específicos:

- Terminales instalados como partes integradas de vehículos de transporte, aeronaves, buques o material rodante
- Los sitios web, las aplicaciones móviles, los billetes electrónicos y los servicios de emisión de billetes electrónicos, y la entrega de información de los servicios de transporte, incluida la información de viaje en tiempo real de los servicios de transporte urbano, suburbano y regional, no tienen que ser accesibles.
- Los servicios bancarios se limitan a los servicios al consumidor, excluyendo a las personas con discapacidad de trabajar en el sector financiero ([consulte la Parte 1.4](#) para obtener más información y consejos).
- La Ley no cubre la respuesta a las comunicaciones a los números de emergencia nacionales.

Consejo para las organizaciones de personas con discapacidad

- ❖ Solicitar a los legisladores nacionales que **vayan más allá del alcance de la Ley de accesibilidad** e incluyan obligaciones de accesibilidad para los aspectos no cubiertos o que la Ley contiene como voluntarios.
 - **Ampliar el alcance de las leyes nacionales** para:
 - Toda la infraestructura y los servicios de transporte, incluidos los relacionados con el transporte urbano, suburbano y regional, y los vehículos de transporte de pasajeros
 - Todos los servicios bancarios
 - Vivienda
 - Productos para el hogar, como lavadoras, lavavajillas, refrigeradores, etc.
 - Servicios turísticos
 - Otras áreas de la vida que considere importantes
- ❖ Al proponer nuevos productos y servicios, es importante relacionarlos con los requisitos de accesibilidad relevantes del Anexo I ([véase Parte 2.14](#)), o acompañar la propuesta con los requisitos de accesibilidad adecuados.

- 
- ❖ Aplicar los requisitos de accesibilidad de respuesta al número único europeo de emergencia «112» (Anexo I, Sección V) a la respuesta de las llamadas a los números de emergencia nacionales.

2. Requisitos de accesibilidad

Los Estados miembros deben garantizar que los operadores económicos **solo** comercialicen productos y presten servicios que cumplan con los requisitos de accesibilidad de la Ley, que se establecen en el Anexo I (Art. 4) ([véase Parte 2.14](#)). Por supuesto, aún se aplican las exenciones destacadas en el Alcance ([véase Parte 2.1](#)).

Además, el artículo 4 señala que los requisitos de accesibilidad del entorno construido son opcionales. Corresponderá a los Estados miembros decidir si hacerlos obligatorios o no.

También se hace una exención con las microempresas que prestan servicios.¹⁸ Esta es una limitación importante ya que son microempresas las que prestan la mayoría de los servicios no financieros en la UE.¹⁹

Los países de la UE deben desarrollar directrices y herramientas para que las microempresas cumplan con la Ley, y deben hacerlo implicando a todas las partes relevantes, incluidas las organizaciones de personas con discapacidad (Art. 4.6)

Consejo para las organizaciones de personas con discapacidad

- ❖ Solicitar a sus legisladores nacionales que hagan obligatorios los requisitos de accesibilidad para el entorno construido. ¡Un cajero automático accesible será inútil para muchas personas con discapacidad si no pueden entrar en el edificio del banco debido a su inaccesibilidad! Garantizar la igualdad de acceso al entorno construido es también una obligación legal para los Estados miembros en virtud del Artículo 9 de la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad.
- ❖ Recomendar a su gobierno que actualice los requisitos de accesibilidad para el entorno construido, teniendo en cuenta lo propuesto por la Ley y la [Norma Europea EN 17210](#) sobre accesibilidad del entorno construido. Lo más probable es que su país ya cuente con códigos y reglamentos de construcción que tengan en cuenta la accesibilidad de las personas con discapacidad, y esta es una oportunidad para mejorarlos.

¹⁸ Empresas con menos de 10 trabajadores y que tienen un volumen de negocios anual o un balance general anual total que no supera los 2 millones de euros.

¹⁹ Según el [Informe anual de la Comisión Europea sobre las PYME europeas 2016/2017](#), las microempresas son, con mucho, el tipo más común de pequeñas y medianas empresas (PYME), ya que representan el 93,0% de todas las empresas y el 93,2% de todas las PYME del sector empresarial no financiero.

- 
- ❖ Explicar que excluir a las microempresas que brindan servicios del requisito de accesibilidad establecido por la Ley permitirá que la mayoría de los proveedores de servicios sigan excluyendo a millones de posibles clientes de sus servicios debido a la falta de accesibilidad. Además, la Ley también prevé flexibilidad para ellos en caso de que la aplicación de la accesibilidad imponga una carga desproporcionada (véase más abajo). Por lo tanto, las microempresas también deberían ser objeto de la legislación nacional.
 - ❖ Preguntar a su gobierno sobre sus planes para desarrollar guías y herramientas para que las microempresas cumplan con la Ley y mostrar su interés en ayudarle si tiene capacidad para ello.

3. Obligaciones de los operadores económicos que comercian con productos

La Ley cubre a los fabricantes (Art. 7), sus representantes autorizados (Art. 8), los importadores (Art. 9) y los distribuidores (Art. 10) en virtud del Capítulo III. Estos deben garantizar que solo se comercialicen productos accesibles en el mercado de la UE. Los fabricantes deben llevar a cabo un procedimiento de evaluación de la conformidad de acuerdo con el Anexo IV ([véase Parte 2.14](#)), y colocar un marcado CE en los productos como garantía de conformidad (Art 7.2).

Antes de importar ningún producto, los importadores deberán asegurarse de que se haya realizado esta evaluación y que el producto lleve el marcado CE (Art. 9.2). Los distribuidores deben comprobar que el producto que distribuyen lleva el marcado CE (Art. 10.2).

Si en algún momento un operador económico descubre que un producto no cumple con los requisitos de accesibilidad de la Ley, deberá tomar inmediatamente las medidas correctivas oportunas o retirar el producto del mercado. Los fabricantes (Art. 7.8) y los importadores (Art. 9.8) deben llevar un registro de los productos que no cumplan con la Ley y proporcionar toda la información técnica a la autoridad nacional que la solicite. Los fabricantes (Art. 7.9), los importadores (Art. 9.9) y los distribuidores (Art. 10.6) deben cooperar con las autoridades de vigilancia del mercado para que el producto cumpla con los requisitos.

Los fabricantes (Art. 7.6) y los importadores (Art. 9.4) deberán indicar un único punto de contacto. Los datos de contacto deben estar en un idioma fácil de entender para los usuarios finales y las autoridades de vigilancia del mercado.

Los fabricantes (Art. 7.7), los importadores (Art. 9.5) y los distribuidores (Art. 10.2) también deberán asegurarse de que el producto vaya acompañado de instrucciones e información de seguridad en un lenguaje fácil de entender para los usuarios finales.

Consejo para las organizaciones de personas con discapacidad

- 
- ❖ Indicar a sus legisladores nacionales que los registros de productos que no cumplen con la Ley elaborados por fabricantes e importadores deben ser públicos y accesibles para que las OPD puedan hacer uso de ellos de manera efectiva.
 - ❖ Señalar que debe haber más de una forma de comunicarse con la persona de contacto proporcionada por los fabricantes e importadores (por teléfono, online, en persona) y todas deben ser accesibles.
 - ❖ Animar a los fabricantes a utilizar la [Norma Europea «Diseño para todos - Accesibilidad a través de un enfoque de diseño para todas las personas en productos, bienes y servicios - Ampliando la diversidad de usuarios»](#) para desarrollar productos que sean accesibles para una gran variedad de usuarios, incluidas las personas con discapacidad.

4. Obligaciones de los proveedores de servicios

Los proveedores de servicios deben asegurarse de diseñar y proporcionar servicios de acuerdo con los requisitos de accesibilidad de la Ley (Art. 13.1) y explicar cómo los servicios los cumplen. La información debe estar disponible públicamente en formato escrito y oral, de manera que las personas con discapacidad puedan acceder a ella (Art. 13.2).

Los proveedores de servicios deben asegurarse de que su servicio sigue cumpliendo los requisitos de accesibilidad incluso cuando se produzcan cambios en las características del servicio, o en los requisitos de accesibilidad, normas armonizadas o especificaciones técnicas que se supone que deben cumplir (Art 13.3).

También deben tomar medidas correctivas inmediatas si no cumplen con los requisitos de accesibilidad de la Ley, informar y cooperar con las autoridades nacionales al respecto (Art. 13.4-13.5).

No obstante, a diferencia de otros operadores económicos, los proveedores de servicios no están obligados a tener una persona de contacto designada, ni un registro de los servicios o productos inaccesibles que utilizan para prestar servicios.

Consejo para las organizaciones de personas con discapacidad

- ❖ Poner de manifiesto ante su gobierno que los proveedores de servicios deben mantener un registro de cuáles son sus servicios inaccesibles y de los productos que utilizan para proporcionar servicios. Este registro debe ser público y estar en formatos accesibles. La disponibilidad de esta información ayudará a que las organizaciones de personas con discapacidad puedan participar y llevar a cabo una mejor evaluación

del impacto y los cambios necesarios de la Ley durante la revisión de la Comisión Europea.

- ❖ Solicitar a sus legisladores que obliguen a los proveedores de servicios a tener personas de contacto a las que las personas con discapacidad puedan acceder a través de múltiples canales (por ejemplo, teléfono, online, en persona).
- ❖ Animar a los proveedores de servicios a hacer uso de la [Norma Europea «Diseño para todos - Accesibilidad a través de un enfoque de diseño para todas las personas en productos, bienes y servicios - Ampliando la diversidad de usuarios»](#), que puede ayudarles a desarrollar y proporcionar servicios accesibles a una gran variedad de usuarios, incluidas las personas con discapacidad.

5. Obligaciones relacionadas con la respuesta de las comunicaciones de emergencia al número único europeo de emergencia 112

La Ley obliga a los países de la UE a garantizar que la respuesta a las comunicaciones de emergencia al número único europeo de emergencia «112» mediante el punto de respuesta de seguridad pública (PSAP) más apropiado, cumpla con los requisitos de accesibilidad específicos enumerados en la Sección V del Anexo I ([véase Parte 2.14](#)) de la Ley (art. 4.8). En la práctica, los PSAP deben poder utilizar voz y texto sincronizados (incluido el texto en tiempo real) o, cuando se proporcione video, voz, texto (incluido el texto en tiempo real) y video sincronizado como una conversación total.

Para ello, las tecnologías de telecomunicaciones actuales y los equipos utilizados por el PSAP designado deben mejorarse con tecnologías basadas en redes IP (Protocolo de Internet). Los PSAP deben estar equipados con las últimas herramientas de comunicación que permitan una comunicación accesible con personas con discapacidad, lo que significa poder responder llamadas utilizando texto en tiempo real o conversación total.

Consejo para las organizaciones de personas con discapacidad

- ❖ Recordar a sus gobernantes que están obligados por el [Código Europeo de Comunicaciones Electrónicas](#) a garantizar que todas las personas, incluidas las personas con discapacidad, tengan derecho a acceder a los servicios de emergencia a través de comunicaciones de emergencia gratuitas por el número único europeo de emergencia «112» y cualquier número de emergencia nacional determinado por el país.



- ❖ Intentar lograr que su país amplíe los requisitos de accesibilidad de la respuesta al número único europeo de emergencia «112» también a la respuesta a las llamadas a los números de emergencia nacionales.
- ❖ Explicar a su gobierno que las tecnologías de telecomunicaciones actuales utilizadas por los PSAP deben complementarse con tecnologías basadas en redes IP (Protocolo de Internet) que sean más accesibles y efectivas para gestionar una emergencia (por ejemplo, que permitan texto y video, que ofrezcan información de la ubicación de la persona que llama, etc., todo lo cual podría ayudar a optimizar la respuesta).
- ❖ Pedir a su gobierno que establezca planes claros con calendarios y plazos más cortos para implementar los requisitos de accesibilidad a las comunicaciones de emergencia y actualizarlas al Protocolo de Internet, ya que se trata de una cuestión de emergencia.
- ❖ Explicar a su gobierno que están surgiendo soluciones innovadoras como las aplicaciones móviles 112 o las redes sociales, pero su integración en los sistemas de información existentes es difícil y costosa. Además, uno de los principales objetivos de la Ley y el Código de Comunicaciones Electrónicas es garantizar la interoperabilidad en toda la UE, para que una persona con discapacidad pueda comunicarse con el número de emergencia «112» utilizando mensajes de texto en tiempo real o conversación total, como se hace hoy en día con las llamadas de voz.
- ❖ Consulte [los recursos del EDF sobre la transposición del Código Europeo de Comunicaciones Electrónicas \(EECC\)](#) para obtener más información sobre la accesibilidad de las comunicaciones de emergencia (en particular, consulte la Parte 2.12 del manual del EECC).

6. Modificación sustancial y carga desproporcionada

Los operadores económicos estarán exentos de los requisitos de accesibilidad si esos requisitos provocan un cambio fundamental en la naturaleza básica del producto o servicio que brindan (Art. 14.1 (a)), o si el cumplimiento impone una carga desproporcionada para el operador económico (Art. 14.1 (b)). Deberán acreditarlo mediante una autoevaluación (Art. 14.2) siguiendo el Anexo VI de la Ley, y proporcionar esta información a las autoridades del mercado cuando se les solicite (Art. 14.3).

Las microempresas que comercializan productos solo están obligadas a proporcionar dicha evaluación en caso de que la autoridad de vigilancia del mercado lo solicite específicamente (Art. 14.4).



Al recibir financiación externa destinada a mejorar la accesibilidad los operadores económicos no podrán hacer uso de la cláusula de «carga desproporcionada» (Artículo 14.6).

Además, la Comisión también puede adoptar un acto delegado que especifique aún más los criterios de evaluación para la exención. Al hacerlo, tendrá en cuenta los posibles beneficios para las personas con discapacidad y las personas con limitaciones funcionales, que es un grupo mucho más grande y refleja con mayor precisión a aquellos que se benefician de una mejor accesibilidad, como las personas mayores (Artículo 14.7).

Consejo para las organizaciones de personas con discapacidad

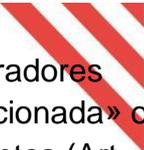
- ❖ Exigir a las autoridades nacionales que las evaluaciones realizadas por los operadores económicos estén a disposición del público general y sean accesibles para las personas con discapacidad. Esto será útil para fines de seguimiento y presentación de informes, así como para la revisión de la Ley por parte de la Comisión Europea.
- ❖ Recordar a sus legisladores nacionales que en su Observación general n.º 2 (2014) sobre accesibilidad, el Comité de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad no está de acuerdo con la noción de carga desproporcionada relativa a la accesibilidad. Señala: «la obligación de implementar la accesibilidad es incondicional».²⁰
- ❖ Resaltar que en otras legislaciones del mercado interno de la UE tal exención no es común. Por lo tanto, las leyes nacionales deberían eliminar por completo este artículo o definir de manera muy cuidadosa y estricta los motivos por los que se pueden otorgar exenciones de conformidad con el anexo VI de la Ley.
- ❖ Exigir que se adopten medidas eficaces para evitar que los operadores económicos abusen de las cláusulas de «carga desproporcionada» y «modificación sustancial» para evitar el cumplimiento de la Ley.

7. Vigilancia del mercado de productos y procedimiento de salvaguardia de la Unión

El papel de las autoridades de vigilancia del mercado es garantizar la aplicación efectiva de la Ley. Los países de la UE deben asegurarse de que estas autoridades tengan los poderes, recursos y conocimientos necesarios para el correcto desempeño de sus funciones.²¹

²⁰ Consulte el punto 25 de la [Observación general n.º 2 \(2014\) sobre el Artículo 9: Accesibilidad](#).

²¹ Artículo 18.3 del [Reglamento \(CE\) n.º 765/2008](#)



Estas autoridades comprobarán el cumplimiento de la Ley por parte de los operadores económicos y si los operadores que utilizan las cláusulas de «carga desproporcionada» o «modificaciones sustanciales» realizan correctamente las evaluaciones pertinentes (Art. 19.2). La información en poder de las autoridades de vigilancia del mercado sobre el cumplimiento o la evaluación relacionada con una «carga desproporcionada» o «modificaciones sustanciales» deberá facilitarse a los consumidores en un formato accesible en caso de que soliciten dicha información. Sin embargo, bajo determinadas circunstancias, como para la protección de secretos comerciales o datos personales,²² esta información podría ocultarse al consumidor (Art. 19.3).

En caso de incumplimiento, las autoridades de vigilancia del mercado requerirán que el correspondiente operador económico tome las medidas correctivas oportunas para garantizar que el producto cumpla con los requisitos de accesibilidad de la Ley. Si no tienen éxito, obligarán al operador a retirar el producto del mercado (Art. 20.1). Cuando un país de la UE exige la retirada de un producto del mercado de la UE por falta de accesibilidad, otros países deben hacer lo mismo (Art 21.2).

Consejo para las organizaciones de personas con discapacidad

- ❖ Discutir con los legisladores nacionales qué entidad pública asumirá el papel de autoridad de vigilancia del mercado a los efectos de la Ley.
- ❖ Analizar también cómo garantizará el gobierno que las autoridades de vigilancia del mercado cuenten con los fondos, el personal y la formación adecuados para garantizar que puedan hacer bien su trabajo.
- ❖ Ofrecer su experiencia a las autoridades nacionales y solicitar:
 - Información pública y accesible sobre el cumplimiento de los operadores económicos con esta Ley o cualquier evaluación de la exención predeterminada. Plantear la preocupación de que negarse a proporcionar esta información por razones de confidencialidad obstaculizará la transparencia y la participación de los usuarios finales con discapacidad en los procedimientos de supervisión y presentación de informes, mientras que esta participación está reconocida por la Ley.
 - Procedimientos de ejecución accesibles.
- ❖ Sugerir una base de datos pública similar a [RAPEX](#),²³ que se desarrolle en el contexto de la seguridad del consumidor y que aporte una descripción general de los productos que no cumplen los requisitos.

²² Consulte el Artículo 19.5 del [Reglamento \(CE\) n.º 765/2008](#)

²³ Este es un sitio web de la Comisión Europea y el EDF no puede garantizar la accesibilidad del contenido.



8. Cumplimiento de servicios

Los Estados miembros deberán designar una autoridad especial que:

- a) Verificará el cumplimiento de los servicios con los requisitos de accesibilidad de la Ley, y cualquier evaluación realizada por los servicios para eximirse de estos requisitos.
- b) Llevará a cabo el seguimiento de quejas o denuncias de incumplimientos.
- c) Garantizará que los proveedores de servicios tomen las medidas correctivas necesarias para cumplir con la Ley (Art. 23.2).

Los Estados miembros deben asegurarse de que el público esté informado de la existencia de las autoridades designadas y de cuáles son sus funciones, tareas y decisiones. La accesibilidad de esta información no se requiere por defecto, sino solo bajo petición.

Los procedimientos para llevar a cabo las tareas anteriores deberán ser actualizados periódicamente por los gobiernos nacionales (Art. 23.1).

Consejo para las organizaciones de personas con discapacidad

- ❖ Solicitar a los legisladores nacionales:
 - Plazos y métodos más claros para verificar el cumplimiento de los servicios. Esto también supone aclarar qué significa la actualización «periódica»
 - Que consulten con los OPD cada vez que se requiera una actualización de los procedimientos
 - Contacto accesible y otra información de las autoridades predeterminadas, para que las OPD puedan cooperar eficazmente con ellas
 - Procedimientos de quejas accesibles, fáciles de encontrar y sencillos

9. Requisitos de accesibilidad en otras leyes de la Unión

Los requisitos de accesibilidad de la Ley también serán obligatorios para los productos y servicios cubiertos por la Ley que sean adquiridos por autoridades públicas para uso de personas del público general o personal de la autoridad contratante (Art. 24.1).²⁴ Por ejemplo, si una administración pública compra ordenadores nuevos para el personal, estos ordenadores deberán cumplir con los requisitos de la Ley.

²⁴ Consulte el Artículo 42(1) de la [Directiva 2014/24/UE](#) y el Artículo 60(1) de la [Directiva 2014/25/UE](#)



Además, para cualquier otro producto adquirido públicamente, los requisitos de accesibilidad previstos en la Sección VI del Anexo I también pueden proporcionar presunción de conformidad (Art. 24.2), lo que significa que si los organismos públicos solicitan estos requisitos en las especificaciones técnicas de un contrato público, estarán respetando las obligaciones de accesibilidad a las que están sujetos por la Directiva sobre contratación pública y otras leyes de la UE (por ejemplo, con respecto a los fondos de la UE). Por ejemplo, si una administración pública quiere comprar una nueva impresora con pantalla táctil, para asegurarse de que la pantalla táctil sea accesible, puede hacer uso de los requisitos de accesibilidad relevantes para este elemento concreto (los relacionados con la interfaz de usuario). La clave será utilizar los requisitos de accesibilidad de la Sección VI del Anexo ([véase la Parte 2.14](#)).

La obligación de adquirir productos, servicios e infraestructura accesibles ya está establecida en la Directiva de contratación pública de la UE.

Consejo para las organizaciones de personas con discapacidad

- ❖ Exigir que la Sección VI del Anexo I sea obligatoria para todos los productos y servicios adquiridos con dinero de los contribuyentes en la contratación pública.
- ❖ Exigir que los requisitos de accesibilidad para el entorno construido establecidos en el Anexo III de la Ley también sean obligatorios para la contratación pública de edificios, infraestructura y obras públicas.
- ❖ Exigir que los requisitos de accesibilidad mencionados para productos, servicios y entorno construido también sean obligatorios en la utilización de los fondos de la UE.
- ❖ Hacer hincapié en que tanto la contratación pública como el uso de fondos de la UE obligan a las autoridades a respetar la accesibilidad de las personas con discapacidad, y que la Ley ayuda a cumplir esta obligación en la práctica.

10. Aplicación

Los Estados miembros deben garantizar que la Ley se aplique correctamente permitiendo a los consumidores, organismos públicos, asociaciones privadas u otras organizaciones pertinentes (por ejemplo, organizaciones de personas con discapacidad) acudir a los tribunales (o al organismo administrativo competente) en caso de incumplimiento de la Ley (Art. 29.1-Art. 29.2). Sin embargo, esto no será aplicable si existe un incumplimiento de la Ley por parte de los organismos públicos (Art. 29.3).



Consejo para las organizaciones de personas con discapacidad

- ❖ Solicitar a los legisladores nacionales:
 - Un plan para garantizar que las personas con discapacidad y las organizaciones que las representan puedan llevar los casos a los tribunales o al organismo administrativo pertinente
 - Apoyo para mitigar la inaccesibilidad, la alta carga financiera y la lentitud de los procedimientos judiciales
 - Medidas que garanticen que las personas con discapacidad también puedan emprender acciones legales colectivas en caso de incumplimiento de la Ley por parte de las autoridades públicas

- ❖ Planificar con antelación los litigios estratégicos, ya que las organizaciones de personas con discapacidad están facultadas por la Ley para llevar a un operador económico a los tribunales en caso de incumplimiento de esta legislación.

11. Sanciones

La ley prevé sanciones en caso de infracción por parte de los operadores económicos (Art. 30.1). Además de pagar una sanción, los operadores económicos deben solucionar el problema (Art. 30.2). Para evaluar el importe de la sanción, se debe tener en cuenta el alcance del incumplimiento, incluida su gravedad, el número de unidades no conformes de los productos, y el número de personas afectadas (Art 30.4). Los contratantes públicos no serán sancionados en caso de incumplimiento de la Ley (Art. 30.5).

Consejo para las organizaciones de personas con discapacidad

- ❖ Exigir a los legisladores nacionales que las normas nacionales:
 - Aclaren cómo se medirá el incumplimiento y sus consecuencias. El número de personas no es un criterio suficiente: si la vida de una persona se ve seriamente afectada debido a la inaccesibilidad, deberá considerarse grave.
 - Identifiquen el organismo de aplicación apropiado con la metodología y procedimientos establecidos.
 - Aseguren las condiciones propicias (por ejemplo, de accesibilidad de los procedimientos de consulta, documentos, etc.) y garanticen la participación de sus organizaciones en el establecimiento de las normas de evaluación.
 - Incluyan sanciones en caso de incumplimiento de la Ley por parte de las autoridades públicas.

- ❖ Proponer a su gobierno qué hacer con el dinero recibido a través de las sanciones. Este podría añadirse a la financiación pública para mejorar la accesibilidad.



12. Medidas de transposición y transitorias

Las disposiciones sobre el período de transposición para que los gobiernos nacionales adopten y publiquen la Ley son muy complicadas (Art. 31) y, para algunos de los productos y servicios, desproporcionadamente largas (Art. 32). A modo de ejemplo: según el texto, el número único europeo de emergencia 112 puede permanecer inaccesible hasta 2027, las máquinas expendedoras de billetes podrían permanecer inaccesibles hasta 20 años después de su puesta en servicio.

Los principales plazos se detallan en la [Parte 1.2](#) de este manual y en [nuestro primer análisis de la Ley](#). Es importante tener en cuenta que nada impide que los países transpongan e implementen la Ley antes de los plazos estipulados. Lo mismo ocurre para los operadores económicos. Tienen libertad para tomar nota de la obligación legal verdadera y hacer ajustes con antelación.

Consejo para las organizaciones de personas con discapacidad

- ❖ Exigir plazos más reducidos para la implementación cuando sea posible.
- ❖ Explicar que los retrasos en algunos aspectos (por ejemplo, la accesibilidad de las máquinas expendedoras de billetes) reducen el impacto significativo de la Ley para muchas personas con discapacidad y, en algunos casos (por ejemplo, el del número de emergencia europeo) ponen en riesgo sus vidas.

13. Informe y revisión

Para el 28 de junio de 2030, y posteriormente cada cinco años, la Comisión Europea deberá informar sobre la aplicación de la Ley al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones (Art. 33.1). La revisión también tendrá en cuenta aquellas partes de la Ley que sean voluntarias (por ejemplo, los requisitos para el entorno construido) y permitan exenciones (por ejemplo, basadas en cargas desproporcionadas o disposiciones de modificaciones sustanciales), la aplicación en caso de contratación pública, y si es necesario incluir nuevos productos y servicios en la legislación. En función de la evaluación, la Comisión podrá decidir proponer nuevas medidas legislativas para actualizar la Ley (Art. 33.2). Los Estados miembros deberán proporcionar a la Comisión toda la información necesaria para redactar este informe (Art. 33.3). Para este informe también se consultará a las organizaciones de personas con discapacidad (Art. 33.4).

Consejo para las organizaciones de personas con discapacidad



- ❖ Analizar con las autoridades nacionales qué organismos van a llevar a cabo el seguimiento y cómo se va a hacer.
- ❖ Ejercer su derecho a ser incluido o consultado por sus autoridades nacionales cuando se vaya a llevar a cabo el ejercicio de seguimiento y presentación de informes. Esto garantizará que la información que su país proporcione a la Comisión para la presentación de informes incluirá cualquier problema que afecte a las personas con discapacidad de su país.
- ❖ [Solicitar a su diputado en el Parlamento Europeo que plantee preguntas](#) a la Comisión para iniciar un procedimiento de infracción si su país no cumple la Ley.
- ❖ Indicar [a la Comisión cualquier infracción relativa a la aplicación de la Ley por parte de su país](#). Puede hacerlo directamente [poniéndose en contacto con la Comisión](#) o a través de nosotros. Manténganos informados cuando observe un mal funcionamiento en nombre de los organismos reguladores nacionales y su gobierno.

14. Anexos:

Los anexos de la Ley de accesibilidad son de vital importancia para la aplicación práctica de la Ley. Siempre que exista duda de si un producto o servicio es accesible de acuerdo con la Ley, puede consultar los Anexos para ver si dicho producto o servicio cumple con ellos. En [nuestro análisis de la Ley de accesibilidad](#) podrá encontrar una descripción más detallada de cada Anexo, que son:

- Anexo I: Requisitos de accesibilidad.
 - Sección I - Requisitos generales de accesibilidad para todos los productos, y específicos para cada producto.
 - Sección II - Requisitos generales para productos de uso individual, con excepción de terminales de autoservicio o terminales de pago.
 - Sección III - Requisitos generales de todos los servicios (excepto los servicios de transporte urbano, suburbano y regional).
 - Sección IV - Requisitos específicos de cada servicio.
 - Sección V - Requisitos específicos para los centros de llamadas que responden y gestionan las llamadas de emergencia del número 112.
 - Sección VI - Requisitos generales de accesibilidad para productos y servicios en la contratación pública o para demostrar el cumplimiento de otras disposiciones de accesibilidad de la legislación de la UE.



- Sección VII - Criterios de rendimiento funcional.²⁵
- Anexo II: Ejemplos no obligatorios de cómo cumplir los requisitos de accesibilidad del Anexo I.
- Anexo III: Requisitos no obligatorios para el entorno construido.
- Anexo IV: Procedimiento para que los fabricantes de productos evalúen y declaren si cumplen con la Ley de accesibilidad.
- Anexo V: Proveedores de servicios de información que deben demostrar que cumplen con la Ley de accesibilidad.
- Anexo VI: Criterios para evaluar la exención en base a la carga desproporcionada.

Consejo para las organizaciones de personas con discapacidad

- ❖ Asegurarse de que los requisitos de accesibilidad estén traducidos e incluidos en su legislación nacional, y proponer otros nuevos similares a estos para productos y servicios no cubiertos por la Ley.
- ❖ También puede proponer nuevos requisitos (si no están disponibles en su país) no cubiertos por la Ley, por ejemplo, estándares de calidad para los servicios de acceso a contenido audiovisual, como subtítulos para personas sordas y con problemas de audición, audiodescripción, interpretación en lenguaje de signos y subtítulos hablados. No obstante, la Ley no regula la cantidad de contenido audiovisual accesible, ya que está relacionado con la transposición de la Directiva de servicios de medios audiovisuales.²⁶
- ❖ Mientras esperamos la publicación de las normas armonizadas para demostrar el cumplimiento de los requisitos de la Ley, para todos los productos y servicios TIC (incluidos los terminales de autoservicio), puede recomendar a los operadores económicos que sigan los [requisitos de accesibilidad para productos y servicios TIC EN 301549](#) (versión V3.1.1).
- ❖ En el caso del entorno construido, puede consultar la primera [Norma europea para la accesibilidad y usabilidad del entorno construido \(prEN 17210\)](#), que se publicará próximamente y proporciona información mucho más detallada acerca de los criterios de accesibilidad del

²⁵ Estos criterios deben utilizarse cuando los requisitos de accesibilidad de las secciones anteriores del Anexo I no aborden una o más funciones de los productos y servicios, o cuando los criterios den como resultado una accesibilidad equivalente o aumentada para las personas con discapacidad. Esto es especialmente relevante para los productos o servicios innovadores que puedan no haber sido incluidos en el alcance de la Ley de Accesibilidad (por ejemplo, los asistentes virtuales domésticos que pueden realizar tareas de un ordenador o un teléfono).

²⁶ Para obtener más información consulte el manual del EDF sobre la [Directiva de servicios de medios audiovisuales \(AVMSD\) \(Word\)](#) | [versión pdf de la AVMSD](#).



entorno construido exterior e interior. Muchos países también cuentan con normas nacionales, que son bastante ambiciosas, por lo que es importante hacer referencia a ellas en las normas nacionales basadas en la Ley y hacerlas obligatorias.

- ❖ En el caso de los libros electrónicos, puede recomendar a los editores que sigan el estándar de la industria [ePub 3](#) ya que ya incluye los requisitos de accesibilidad.
- ❖ En cuanto a los PSAP que se encargan de las llamadas de emergencia accesibles, puede recomendarles que comiencen a implementar el [112 de nueva generación](#) como un medio para garantizar mensajes de texto en tiempo real y una conversación total.
- ❖ Recomendar a los operadores económicos que apliquen la Norma Europea [EN 17161 sobre Accesibilidad siguiendo un enfoque de diseño todas las personas](#), ya que esto les ayudará a lograr mejores resultados de accesibilidad.

15. Otros aspectos que podría proponer

Puede aprovechar la transposición de la Ley de Accesibilidad para abogar por otros aspectos relacionados con la accesibilidad. Por ejemplo:

- ❖ Solicitar la creación de un comité asesor independiente con una misión clara y financiación para la participación de expertos con discapacidad como parte de las responsabilidades de los reguladores nacionales.
- ❖ Sensibilizar sobre el hecho de que la Ley contribuirá a la correcta implementación de la Directiva europea de servicios de medios audiovisuales, que el Código europeo de comunicaciones electrónicas respaldará los derechos de los pasajeros de la UE y la legislación de accesibilidad ferroviaria, y que está alineado con la Directiva de accesibilidad web (lo que significa que los requisitos para sitios web y aplicaciones móviles serán los mismos para el sector público y el privado).

Consideraciones finales

- **¡Actúe!** Es de vital importancia que las organizaciones de personas con discapacidad a nivel nacional se involucren e influyan en el proceso de transposición lo antes posible.
- **Cree conciencia.** Las organizaciones de personas con discapacidad también deben informar a sus miembros, las personas con discapacidad, así como al público en general,



sobre esta Ley y lo que podemos esperar de ella, especialmente si se planean acciones de apoyo para presionar a los gobiernos nacionales. Una vez que la Ley entre en vigor, las organizaciones de personas con discapacidad deben informar y alentar a las personas con discapacidad a hacer uso de los mecanismos de retroalimentación y denuncia de la legislación cuando se encuentren con productos y servicios inaccesibles.

- **Apoye a la industria.** También es aconsejable iniciar el diálogo con desarrolladores web, fabricantes de máquinas expendedoras de billetes y otras empresas privadas y sus organizaciones representativas. Deben comprender debidamente los requisitos y las razones por las que la Ley debe transponerse bien. Una colaboración con la industria puede ser beneficiosa para todos.

Documentos de referencia

A. Documentos legales

- [Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad \(UN CRPD\)](#)
- [Observación general n.º 2 \(2014\)](#) del Comité sobre los derechos de las personas con discapacidad sobre el Artículo 9: Accesibilidad de la UN CRPD
- **Ley Europea de Accesibilidad:** [Directiva \(UE\) 2019/882](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios.
- **Directiva de contratación pública:** [Directiva 2014/24/UE](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, sobre contratación pública y que deroga la Directiva 2004/18/EC
- **Directiva de contratación pública de agua, energía, transporte y servicios postales:** [Directiva 2014/24/UE](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, sobre contratación pública por entidades que operan en los sectores del agua, la energía, el transporte y los servicios postales y por la que se deroga la Directiva 2004/17/CE Texto pertinente a efectos del EEE
- **Código europeo de comunicaciones electrónicas:** [Directiva \(UE\) 2018/1972](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de diciembre de 2018, que establece el Código europeo de comunicaciones electrónicas (refundido) Texto pertinente a efectos del EEE
- **Directiva europea de servicios de medios audiovisuales (AVMSD):** [Directiva \(UE\) 2018/1808](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de noviembre



de 2018, por la que se modifica la Directiva 2010/13/UE sobre la coordinación de determinadas disposiciones legales, reglamentarias o administrativas de los Estados miembros relativas a la prestación de servicios de comunicación audiovisual (Directiva de servicios de comunicación audiovisual) en vista de las cambiantes realidades del mercado

B. Normas y directrices²⁷

- [Borrador de la Norma Europea sobre accesibilidad y usabilidad del entorno construido \(prEN 17210\)](#)
- [Norma Europea «Diseño para todos - Accesibilidad a través de un enfoque de diseño para todas las personas en productos, bienes y servicios - Ampliando la diversidad de usuarios» \(EN 17161:2019\).](#)
- [Norma europea \(armonizada\) sobre los requisitos de accesibilidad para los productos y servicios TIC \(EN 301 549 V3.1.1 \(2019-11\)\)](#)
- [ISO/IEC TS 20071-21:2015 Tecnología de la información — Componente de accesibilidad de la interfaz de usuario — Parte 21: Orientación sobre descripciones de audio](#)
- [ISO/IEC TS 20071-23:2018 Tecnología de la información — Componente de accesibilidad de la interfaz de usuario — Parte 23: Presentación visual de información de audio \(incluidos subtítulos y leyendas\)](#)
- [ISO/IEC TS 20071-25:2017 Tecnología de la información — Componente de accesibilidad de la interfaz de usuario — Parte 25: Orientación sobre la presentación de audio de texto en videos, incluidos subtítulos y demás texto en pantalla.](#)²⁸
- [Pautas de accesibilidad EPUB 3](#)
- [Pautas nacionales de accesibilidad de TI de Irlanda](#)

C. Contactos útiles

- [Comisión Europea, DG de Empleo, Asuntos Sociales e Inclusión](#)
- [Contacto de miembros de la Organización Europea de Consumidores](#)
- [Red europea de organismos de igualdad](#)
- [Red Europea de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos \(ENNHRI\)](#)

²⁷ Tenga en cuenta que las normas y directrices enumeradas en esta sección son en su mayor parte orientativas. Para demostrar el cumplimiento de la Ley y lograr sus objetivos, se deben utilizar las futuras normas armonizadas y especificaciones técnicas de la Ley.

²⁸ Aún está pendiente la publicación de normas similares para la interpretación del lenguaje de signos y la lectura fácil para televisión.



Reconocimientos

El EDF desea agradecer a los grupos de expertos de correo electrónico de EDF sobre tecnologías de la información y la comunicación (TIC), transporte y entorno construido, su apoyo en la elaboración de este manual.

Personas de contacto en la secretaría del EDF:

Mher Hakobyan, responsable de
Accesibilidad del EDF Correo electrónico:
mher.hakobyan@edf-feph.org

Alejandro Moledo, coordinador de
Políticas del EDF Correo electrónico:
alejandro.moledo@edf-feph.org

Marie Denninghaus, coordinadora de
Políticas del EDF Correo electrónico:
marie.denninghaus@edf-feph.org

Si tiene algún problema para acceder a la documentación, no dude en ponerse en contacto con la secretaría del EDF. (Correo electrónico: info@edf-feph.org).