



Marco Legal

La Directiva (UE) 2019/882: Un Impulso Transformador para la Accesibilidad en Europa



Breixo Pastoriza Barcia

Socio y vocal Junta Directiva ASEPAU
Experto accesibilidad W3C, UNE ISO y Co-fundador de empresa de
Accesibilidad Digital
[@bpastoriza](#)

La Directiva (UE) 2019/882 establece requisitos de accesibilidad para productos y servicios en toda la Unión Europea

A partir del 28 de junio de 2025, los nuevos productos y servicios deberán cumplir con los criterios de accesibilidad de la European Accessibility Act

Este año, la accesibilidad, especialmente la accesibilidad digital, está en boca de todos por la entrada en vigor de la Directiva (UE) 2019/882 sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios. La Directiva, conocida como la «European Accessibility Act» (EAA), fue traspuesta en España en la Ley 11/2023 y será de aplicación para los nuevos productos y servicios a partir del 28 de junio de 2025.

Esta directiva establece requisitos de accesibilidad para una amplia gama de productos y servicios, con los que se busca eliminar barreras y fomentar la inclusión. En este artículo, trataré los aspectos clave de la directiva, su alcance y las implicaciones para las entidades interesadas y la sociedad en general.

Contexto y Objetivos de la Directiva

La Directiva 2019/882 se enmarca en los esfuerzos de la Unión Europea por eliminar barreras y promover la inclusión social. Reconoce que, a pesar de los avances tecnológicos y normativos, persisten obstáculos significativos que impiden a las personas con discapacidad acceder y utilizar productos y servicios esenciales.

El objetivo de la Directiva es eliminar barreras, fomentar la inclusión y garantizar la igualdad de acceso para todas las personas

Los objetivos principales de la Directiva 2019/882 son:

- Mejorar el funcionamiento del mercado interior mediante la armonización de los requisitos de accesibilidad.
- Eliminar y prevenir barreras a la libre circulación de productos y servicios accesibles.
- Aumentar la disponibilidad de productos y servicios accesibles, fomentando la innovación y la competitividad.
- Garantizar la igualdad de acceso para las personas con discapacidad, en línea con la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Operadores Económicos

(Las) empresas que fabriquen, importen o distribuyan productos en la UE deberán asegurar su accesibilidad, aunque las microempresas tienen ciertas exenciones

Al contrario que la Directiva 2016/2102, traspuesta a la legislación española en el Real Decreto 1112/2018 sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público, la Directiva 2019/882 afecta a cualquier empresa que fabrique, importe, distribuya u ofrezca servicios en el ámbito de la Directiva y dentro de la Unión Europea, definiendo las responsabilidades para cada uno de ellos y promoviendo la cooperación de estas empresas con las autoridades para facilitar el cumplimiento y la vigilancia del mercado.

Las microempresas, debido a sus limitados recursos humanos y el escaso volumen de negocio, quedan en general exentas de las obligaciones de la Directiva. Sin embargo, se les exige a los Estados miembros, en virtud de la necesaria cooperación, que les proporcionen las herramientas necesarias para que puedan aplicar la Directiva una vez traspuesta.

La Directiva considera microempresa aquella empresa con menos de 10 personas y un volumen de negocios anual, o balance anual, inferior a 2 millones de euros.

- Es responsabilidad de los **fabricantes** garantizar que los productos cumplan los requisitos de accesibilidad, realizar evaluaciones de conformidad y elaborar la documentación técnica pertinente.
- Los **importadores y distribuidores** tienen la obligación de verificar que los productos cumplan con la directiva antes de su comercialización.
- Los **proveedores de servicios** deben asegurar que los servicios ofrecidos cumplan con los requisitos de accesibilidad y proporcionar evidencia de conformidad.



Imagen 1: Logo European Accesibility Act

Alcance y Ámbito de Aplicación

La normativa abarca desde equipos informáticos y terminales de pago hasta servicios de transporte y bancarios, impactando múltiples sectores

La directiva tiene un enfoque amplio, abarcando una variedad de productos y servicios que son fundamentales en la vida cotidiana y en la participación social y económica, entre los que se incluyen:

Productos:

- Equipos informáticos de uso general y sistemas operativos: Ordenadores de sobremesa, Ordenadores portátiles, Smartphones», tabletas.
- Terminales de pago: Terminal punto de venta TPV, terminales de pago sin contacto (NFC), etcétera.
- Máquinas expendedoras: Cajeros automáticos, Máquinas expendedoras de billetes.
- Máquinas de facturación (como las que imprimen la cuenta del restaurante)
- Terminales de autoservicio (excepto los integrados en vehículos, aeronaves o buques)
 - > Equipos terminales de comunicación electrónica: Equipos de videoconferencias, etcétera
 - > Equipos terminales de comunicación audiovisual: Televisores, proyectores, sistemas de sonido, etcétera
- Lectores de libros electrónicos

Servicios:

- Servicios de comunicación electrónica, incluidos los servicios de emergencia.

- Servicios de acceso a servicios de comunicación audiovisual: Identificar servicios audiovisuales, seleccionar servicios audiovisuales, recibir información sobre servicios audiovisuales, visualizar servicios audiovisuales, cualquier otra característica de servicios audiovisuales (por ejemplo, subtítulos)
- Servicios de transporte de pasajeros, salvo los servicios de transporte urbanos, suburbanos y regionales para los que será de aplicación únicamente en: Sitios web, aplicaciones para móviles y demás servicios mediante dispositivos móviles, billetes electrónicos y servicios de expedición de billetes electrónicos, distribución de información sobre servicios de transporte (en particular información sobre viajes en tiempo real), terminales de servicio interactivos en territorio de la Unión, excepto los instalados como partes integradas en vehículos, aeronaves y buques.
- Servicios bancarios para consumidores: Créditos al Consumo (préstamos personales, tarjetas de crédito, líneas de crédito), créditos hipotecarios (préstamos hipotecarios o refinanciación hipotecaria), servicios de inversión, servicios auxiliares, servicios de pago, servicios relacionados con cuentas de pago, dinero electrónico, libros electrónicos y programas especializados, servicios de comercio electrónico (a través de sitios web, servicios para dispositivos móviles, por medios electrónicos, a petición individual del consumidor), las respuestas a las comunicaciones de emergencia al número único europeo de emergencia «112».

La presente Directiva no es aplicable a los siguientes contenidos de sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles:

- Contenido audiovisual pregrabado publicado antes del 28 de junio de 2025 (Películas, series de televisión, vídeos online, podcasts, etcétera)
- Formatos de archivo de ofimática (Word, Excel, PDF, etcétera) publicados antes del 28 de junio de 2025
- Servicios de mapas y cartografía en línea, cuando la información esencial se proporcione de manera accesible digitalmente en el caso de mapas destinados a fines de navegación
- Contenidos de terceros que no estén financiados ni desarrollados por el agente económico en cuestión ni estén bajo su control
- Contenidos de sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles considerados como archivos (que contienen únicamente contenidos que no se actualizan ni editan) después del 28 de junio de 2025

Carga desproporcionada

La Directiva reconoce que, en ciertas circunstancias, cumplir completamente con estos requisitos podría imponer una carga financiera o administrativa excesiva, especialmente para pequeñas y medianas empresas o aquellas en situaciones particulares.

Por motivos de proporcionalidad, los requisitos de accesibilidad solo se deben aplicar en la medida en que no impongan una carga desproporcionada al agente económico concreto, o en la medida en que no exijan un cambio significativo en los productos o servicios que pueda dar lugar a una modificación sustancial según la presente Directiva.

Se deben establecer, no obstante, mecanismos de control para verificar si existe el derecho a excepciones respecto a la aplicabilidad de los requisitos de accesibilidad.

Requisitos Específicos de Accesibilidad

La directiva establece requisitos funcionales de accesibilidad que deben cumplir los productos y servicios, en lugar de especificaciones técnicas detalladas. Este enfoque basado en resultados permite flexibilidad en la implementación y promueve la innovación.

Para Productos

- **Interfaz de usuario operable:** Los productos deben ser utilizables por personas con diferentes discapacidades, permitiendo alternativas a los modos de interacción tradicionales (por ejemplo, mediante controles táctiles o auditivos).
- **Información y orientación accesibles:** Las instrucciones y avisos deben ser claros, comprensibles y disponibles en formatos accesibles.
- **Compatibilidad con ayudas técnicas:** Los productos deben poder conectarse y ser compatibles con tecnologías de apoyo utilizadas por personas con discapacidad.

Para Servicios

- **Comunicación:** Los servicios deben proporcionar medios de comunicación accesibles, incluyendo opciones visuales, auditivas y táctiles.

- **Información al consumidor:** Toda la información relacionada con el servicio debe ser accesible, incluidas las condiciones contractuales y la información tarifaria.
- **Interfaz de servicios:** Las plataformas digitales y puntos de venta deben ser accesibles y operables por personas con discapacidad.

Normalización y Armonización Técnica

La Directiva fomenta el uso de normas armonizadas y especificaciones técnicas comunes para facilitar la implementación de los requisitos de accesibilidad. El uso de normas armonizadas busca proporcionar claridad a los operadores económicos sobre cómo cumplir con las obligaciones, así como garantizar la interoperabilidad y la coherencia en el mercado de la UE. Además, estas normas estimulan la innovación, pues se permiten el uso de soluciones técnicas flexibles para lograr los resultados deseados.

Supervisión y Cumplimiento

Los Estados miembros deben establecer autoridades competentes para vigilar el cumplimiento y tomar medidas en caso de infracciones. En España le corresponde a las comunidades autónomas y a las ciudades de Ceuta y Melilla, en el ámbito de sus competencias, determinar sus autoridades de vigilancia sin perjuicio de las atribuciones que otras autoridades pudieran tener.

Las funciones de las autoridades de vigilancia según la Directiva incluyen:

- Retirada o recuperación de productos no conformes.
- Multas y sanciones proporcionales a la gravedad de la infracción.
- Obligaciones de corrección y mejora de productos y servicios.

Productos y servicios introducidos antes del 28 de junio de 2025

Como hemos visto al tratar el alcance de la Directiva ésta será de aplicación a los productos y servicios nuevos introducidos en el mercado después de su entrada en vigor, el 28 de junio de 2025, con ciertas excepciones. Los estados miembros dispondrán de un periodo transitorio que finaliza el 28 de junio de 2030 para permitir que los proveedores de servicios sigan usando los productos que ya venían usando legalmente antes de esa fecha.

Los contratos de servicios firmados antes del 28 de junio de 2025 pueden continuar sin cambios hasta un máximo de 5 años desde esta fecha. Es decir, que el 28 de junio de 2030 la Directiva requiere que todos los productos y servicios sean accesibles.

Los países pueden permitir que los terminales de autoservicio usados legalmente antes del 28 de junio de 2025 sigan siendo utilizados hasta el final de su vida útil, pero sin superar los veinte años desde que empezaron a funcionar. Es decir, que el 28 de junio de 2045 todos los terminales de autoservicio también deben ser accesibles.

Impacto en la Industria y en las Personas con Discapacidad

La implementación de la Directiva 2019/882 implica que las empresas deben adaptar sus procesos incorporando consideraciones de accesibilidad en el diseño y desarrollo de productos y servicios.

Esto no solo facilita el cumplimiento de la normativa, sino que también mejora su competitividad, al abrirse a nuevos mercados, y fortalece su reputación corporativa. Además, la Directiva fomenta la colaboración entre diferentes organizaciones para buscar aquellas soluciones más efectivas a través de la accesibilidad universal.

Para las personas con discapacidad, estas acciones representan una mejora en su calidad de vida al tener mayor acceso a productos y servicios esenciales. Se promueve su participación social y económica, facilitando la inclusión en el empleo, la educación y el ocio. Asimismo, se impulsa su autonomía e independencia al reducir barreras y la dependencia de terceros.

- **Inclusión social:** Al eliminar las barreras de accesibilidad se promueve la inclusión social de las personas con discapacidad, permitiéndoles participar plenamente en la vida económica y social.
- **Igualdad de oportunidades:** Se garantiza que todas las personas tengan las mismas oportunidades de acceder a productos y servicios independientemente de si se tiene una discapacidad o no.
- **Innovación y competitividad:** La accesibilidad puede impulsar la innovación al promover el desarrollo de productos y servicios más intuitivos y fáciles de usar.
- **Beneficios económicos:** La accesibilidad universal no solo beneficia a las personas con discapacidad, sino también a otros grupos, como las personas mayores o aquellas con limitaciones temporales, lo que amplía la base de personas usuarias potenciales y puede generar beneficios económicos.

Desafíos y Consideraciones Futuras

La implementación efectiva de la Directiva de Accesibilidad 2019/882 enfrenta desafíos significativos que requieren de la atención y acción concertada de todas las partes implicadas.

En primer lugar, la conciencia y formación son esenciales. No es suficiente con tener normas escritas; es crucial que las empresas y las autoridades comprendan profundamente estos requisitos y reconozcan su importancia. Sin esta comprensión la directiva podría perderse en un océano de burocracia.

Los recursos y costes representan otro obstáculo considerable, especialmente para las pequeñas y medianas empresas. Las inversiones necesarias pueden ser considerables, y para negocios con presupuestos ajustados ser difíciles de asumir. Sin embargo, es importante ver estas inversiones no solo como un gasto, sino como una apuesta por un futuro más inclusivo y accesible para todos.

La actualización tecnológica añade otra capa de complejidad. La tecnología avanza a un ritmo vertiginoso, lo que requiere vigilancia constante y adaptación al cambio. Una revisión continua es imprescindible para asegurar que las necesidades de accesibilidad se siguen cumpliendo.

Finalmente, la uniformidad en la aplicación es fundamental para evitar un mosaico de interpretaciones entre los Estados miembros. Sin una ejecución coherente, podríamos enfrentar desigualdades que contradicen el espíritu de la directiva.

Conclusión

La Directiva 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios es una medida crucial para garantizar la igualdad de oportunidades y la inclusión social en Europa. Su enfoque en la armonización de requisitos y la responsabilidad compartida entre operadores económicos y autoridades sienta las bases para un mercado más inclusivo y competitivo.

Para los profesionales de la accesibilidad, esta directiva representa una oportunidad para liderar el cambio y promover prácticas de diseño inclusivo. La colaboración y el compromiso de todas las partes interesadas son esenciales para lograr una implementación exitosa y construir una sociedad en la que todos, independientemente de nuestras capacidades, puedan participar plenamente.

Para los profesionales de la accesibilidad, esta directiva representa una oportunidad para liderar el cambio y promover prácticas de diseño inclusivo
