

Entran en vigor las obligaciones sobre accesibilidad universal de productos y servicios.



El próximo **28 de junio de 2025** entrará en vigor el **Título I de la Ley 11/2023**, por la que se transpone al ordenamiento jurídico español la **Directiva (UE) 2019/882**, relativa a los requisitos de accesibilidad de determinados productos y servicios (conocida como "EAA"), Directiva cuyo objetivo es crear un marco legislativo homogéneo aplicable en todos los países de la Unión Europea sobre accesibilidad universal.

La nueva regulación establece nuevas obligaciones en materia de accesibilidad que afectan, tanto a bienes como a servicios que comercializan u ofrecen una amplia variedad de operadores económicos, con el objetivo de garantizar la accesibilidad universal de sus productos y servicios. Esto comporta que los productos y servicios que están sujetos a las obligaciones de accesibilidad deberán cumplir con los requisitos necesarios para optimizar su utilización previsible de manera autónoma por todas las personas y, en particular por las personas con discapacidad, abarcando la accesibilidad física, visual, auditiva y cognitiva.

1. ¿Qué es la accesibilidad universal?

La accesibilidad universal se define como la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible.

Por lo tanto, para cumplir con la accesibilidad universal, cualquier persona, con independencia de las limitaciones físicas, visuales, auditivas o cognitivas, limitaciones que pueden estar propiciadas por una discapacidad temporal o permanente, estar motivadas por la edad del usuario (desde niños hasta personas mayores) debe poder comprender, utilizar o contratar por sí sola y sin ayuda de terceras personas cualquiera de los bienes o servicios sujetos al ámbito de aplicación de la Ley 11/2023 en los referente a la accesibilidad de bienes y servicios.

2. Empresas y sectores afectados

Esta normativa resulta de aplicación a productos y servicios que se pongan en el mercado, entre otros, por parte de los siguientes operadores económicos o referidos a los siguientes sectores:

- ⊙ Entidades financieras y prestadores de servicios bancarios para consumidores.
- ⊙ Comercios electrónicos y operadores que ofrezcan sus productos o servicios a través de canales digitales.
- ⊙ Proveedores de servicios de comunicaciones electrónicas y audiovisuales, incluidas plataformas digitales y servicios de streaming.
- ⊙ Redes sociales y plataformas de comunicación en línea.
- ⊙ Operadores de transporte de viajeros por carretera, ferrocarril, mar o aire.
- ⊙ Empresas suministradoras de electricidad, gas y agua para consumidores.
- ⊙ Fabricantes y operadores de terminales de autoservicio, tales como cajeros automáticos o máquinas expendedoras de billetes.
- ⊙ Fabricantes de hardware y desarrolladores de sistemas operativos de uso general.
- ⊙ Editoriales y distribuidores de libros electrónicos y software especializado.

En cuanto a las obligaciones sobre accesibilidad universal que afectan a productos, como regla general, éstas recaen directamente sobre el fabricante. No obstante, la normativa establece también que dichas obligaciones recaerán directamente sobre el importador o el distribuidor si alguno de estos operadores introduce un producto en el mercado con su nombre o marca o modifica un producto ya introducido en el mercado.

3. ¿Qué implica en general para las empresas la accesibilidad universal?

Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación deberán:

- ⊙ Garantizar que sus productos y servicios sean accesibles para todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad.
- ⊙ Asegurar la accesibilidad de sus páginas web, aplicaciones móviles y plataformas digitales, de conformidad con estándares internacionales como las WCAG, que en cada momento se encuentren en vigor.
- ⊙ Adoptar medidas que permitan la utilización autónoma y no discriminatoria de terminales de autoservicio.
- ⊙ Facilitar canales de atención y comunicación accesibles para los consumidores.

4. ¿Qué implica para un e-commerce la accesibilidad universal?

Un comercio online deberá rediseñar sus canales digitales para asegurar que cualquier persona, incluidas personas con discapacidad visual, auditiva, cognitiva o motora, puedan:

- ⦿ Navegar por el catálogo de productos.
- ⦿ Leer descripciones accesibles.
- ⦿ Completar el proceso de compra sin barreras técnicas.
- ⦿ Recibir asistencia en canales adaptados.

Es decir, el e-commerce debe ser accesible desde principio a fin (logging, proceso de alta, consulta de movimientos, consulta de catálogo, realizar un pedido, contactar con el servicio de atención al cliente, etc.) Por lo tanto, la accesibilidad va mucho más allá de una simple revisión estética. Implica cambios técnicos, organizativos y operativos que afectan a toda la experiencia digital y comercial del usuario y que, a ser posible, deben ser implementados desde la fase de diseño de la página web.

5. Entrada en vigor, exclusiones y limitaciones

La entrada en vigor del Título I de la Ley 11/2023, se producirá el próximo 28 de junio de 2025. No obstante, la ley contempla determinadas exclusiones y excepciones, entre las que destacan:

- ⦿ La posibilidad de justificar la **exclusión por carga desproporcionada**, especialmente en el caso de microempresas que presten servicios, siempre que se acredite documentalmente.
- ⦿ La exclusión temporal para **productos y servicios ya comercializados** antes del 28 de junio de 2025, que deberán adaptarse, como máximo, el 28 de junio de 2030 o al final de su vida útil, en el caso de determinados terminales de autoservicio.

6. El desafío para las empresas

Desde una perspectiva práctica, debemos advertir que el nivel de exigencia es elevado. La ley no solo impone requisitos técnicos muy detallados, sino que afecta a toda la cadena de valor: desde el diseño del producto o servicio, pasando por los sistemas de venta y distribución, hasta la atención postventa.

Muchas empresas deberán acometer importantes inversiones, especialmente aquellas que ofrecen servicios digitales, operan terminales físicos o gestionan plataformas de comercio electrónico.

Contacto



Marta Valls

Counsel | Público y Regulatorio

valls@marimon-abogados.com

Barcelona



Laura Morató

Abogada | Tecnología e IA

lmorato@marimon-abogados.com

Barcelona

Marimón Abogados Slp 2025. Este documento es solo para propósitos informativos generales y no pretende proporcionar asesoramiento legal u otro tipo de asesoramiento profesional.