

Ricardo Alonso (EPJ Complutense): “Nos abrimos a la enseñanza de América” —P3

Legal

ARANZADI
LA LEY | KARNOV
GROUP



GETTY IMAGES

Obligados a ser accesibles desde el 28 de junio

Webs, aplicaciones, cajeros y otros productos y servicios afrontan su examen de accesibilidad ▶ Las empresas de sectores clave deberán eliminar las barreras digitales

IRENE RUIZ DE VALBUENA
MADRID

El 28 de junio entra en vigor en España la Ley 11/2023, que transpone la Directiva europea 2019/882, sobre requisitos de accesibilidad de productos y servicios. Esta norma obliga a adaptar productos como smartphones, lectores de ebooks o cajeros, y servicios como webs, apps, comercio electrónico, banca o transportes, para que sean accesibles a personas con discapacidad. Tanto Administraciones públicas como empresas –fabricantes, importadores, distribuidores o prestadores de servicios– cuya actividad pertenezca a los sectores enumerados en la norma deben garantizar la accesibilidad de sus canales digitales. También tienen que mantener durante cinco años la documentación técnica que acredite que se han implantado medidas para garantizar la accesibilidad de sus productos y servicios, así como una declaración de conformidad.

Hay distintos plazos el cumplimiento de la ley, dependen-

do desde cuándo se ofrecen los productos y servicios que deben ser accesibles. Para los nuevos, las obligaciones son exigibles a partir del 28 de junio. Sin embargo, los que ya existían antes de esta fecha tienen hasta 2030 para adaptarse. En el caso de los terminales de autoservicio, pueden mantenerse hasta que acabe su vida útil, por un máximo de diez años. Asimismo, señala Celia Bouzas, asociada sénior en el área de *commercial* de Bird & Bird, “con

Captchas, formularios sin etiquetar, ‘pop-ups’ o botones sin descripción impiden operar con autonomía

Algunos expertos afirman que las entidades no están preparadas para cumplir con esta ley

carácter excepcional, se podrá exceptuar el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad a las entidades que justifiquen, según los criterios establecidos en la ley, que la adaptación resulta desproporcionada o modifica sustancialmente el producto”.

En cualquier caso, la accesibilidad supone un reto con mayúsculas teniendo en cuenta las barreras que aún encuentran las personas con discapacidad hoy en día para realizar trámites básicos. “Los sectores afectados –comercio electrónico, banca, transporte o libros electrónico– son esenciales para la vida diaria. Y la situación actual es, en muchos casos, un campo de minas”, señala Pedro Esquivá, responsable de consultoría de accesibilidad digital en Ilunion. Esquivá pone de ejemplo algunas barreras como los elementos visuales y captchas sin texto alternativo, formularios sin etiquetas, *pop-ups*, botones sin descripción o la navegación incompatible con lectores de pantalla, que impiden operar con autonomía a miles de personas. “La accesibilidad no es un favor ni un lujo. Es nuestro derecho a com-

—Continúa en P2

En portada

La Ley 11/2023 traspone la directiva europea que exige a los nuevos productos y servicios digitales de la UE ser accesibles para personas con discapacidad Accesibilidad obligatoria desde el 28 de junio de 2025*



¿QUIÉN ESTÁ OBLIGADO?



(* Los productos y servicios nuevos deben cumplir desde el 28 de junio de 2025. Los existentes tienen hasta 2030 para adaptarse y las máquinas de autoservicio podrán seguir funcionando hasta 10 años si no se sustituyen. (** Están exentas las microempresas (< 10 empleados o de 2 mill. € de facturación), salvo que presten servicios públicos o esenciales, así como aquellas empresas en las que la accesibilidad altere sustancialmente la naturaleza del producto o suponga una carga desproporcionada.

Fuente: elaboración propia, a partir de la información recabada de profesionales jurídicos consultados y la legislación

BELÉN TRINCADO / CINCO DÍAS

—Viene de P1

parar, gestionar nuestras finanzas, trabajar, aprender y participar en sociedad como cualquier otro ciudadano", reclama.

Marta Valls, counsel del área de público y regulatorio de Marimón Abogados, es tajante al respecto: "Ni empresas ni Administraciones están preparadas para cumplir con los requisitos de accesibilidad". En ello coincide Bartolomé Martín, socio responsable de protección de datos y ciberseguridad de Squire Patton Boggs, quien adelanta que "será necesario un esfuerzo coordinado para evitar un aumento de reclamaciones a partir del 28 de junio".

Control y sanciones

Y es que la nueva normativa también prevé un marco legal detallado que permite a las personas con discapacidad denunciar la falta de accesibilidad en productos y servicios. Se habilitan canales específicos para ello y se activa un régimen sancionador con consecuencias económicas y reputacionales. "Toda web debe contar con una declaración de accesibilidad y un canal de comunicación para notificar barreras", explica Esquivá. Si no hay respuesta, el afectado puede reclamar formalmente y acudir a las autoridades autonómicas o a entidades como Cermi u ONCE. "No es admisible la inacción y menos la impunidad. La ausencia de accesibilidad digital no es una incomodidad, es una discriminación, una exclusión en toda regla", enfatizan desde Cermi, fundación recientemente reconocida con el premio Mujeres por Derecho otorgado por la Fundación Aranzadi La Ley.

Desde el punto de las sanciones, Bartolomé Martín comenta que "los organismos públicos podrán iniciar procedimientos sancionadores atendiendo al régimen sancionador de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad", según el cual, las sanciones pueden alcanzar los 90.000 euros en los casos más graves e incluir la exclusión de subvenciones públicas. En caso de detectar incumplimientos, detalla Celia Bouzas, "se solicitará a la empresa que adopte las medidas correctoras pertinentes y, en caso de no hacerlo, podrán exigir que se retire el producto del mercado".

A pesar de ello, Marta Valls advierte de que, "como sucede con la gran mayoría de normas que establecen potestades de vigilancia nuevas para las Administraciones públicas, es muy posible que todavía pasen unos meses hasta que estas empiecen actuaciones de control de oficio". Las autoridades competentes en

La normativa prevé un marco legal para que las personas con discapacidad denuncien la falta de accesibilidad

Desde la navegación hasta el pago final, el proceso completo de compra online debe ser accesible para todos

cada comunidad autónoma no estarán solas en este cometido ya que la ley contempla la creación de una unidad técnica en la Administración General del Estado que coordine estas actuaciones.

Comercio electrónico

El comercio electrónico es uno de los sectores más directamente afectados por la entrada en vigor de la Ley 11/2023. La norma obliga a que todo el proceso de compra sea accesible, desde la navegación web hasta el pago final.

Ana Beato, asociada de Dikei Abogados, subraya que "las plataformas de venta online deberán asegurar que todos los elementos funcionales del proceso de compra, incluidos los sistemas de identificación, autenticación, pago y seguridad, la información precontractual —como características del producto, condiciones de contratación o compatibilidad con tecnologías de asistencia—, y los canales de atención al usuario son accesibles". "Estos requisitos son aplicables a toda la interfaz digital, lo que implica adaptar tanto sitios web como aplicaciones móviles", precisa la abogada. La ley no se limita a exigir que una web de comercio electrónico tenga el contraste adecuado o sea navegable con teclado, sino que exige una experiencia sin barreras completa.

Además, la legislación también afecta a los marketplaces y a los proveedores intermediarios que ofrecen productos o servicios de terceros. Aunque ciertos contenidos generados por los usuarios pueden estar excluidos, las funcionalidades esenciales del sitio —como el buscador, los filtros

de selección, la cesta, el pago y el contacto— deben cumplir los requisitos técnicos y funcionales establecidos por las pautas WCAG 2.1 (web content accessibility guidelines, por sus siglas en inglés). Laura Morató, abogada del área de protección de datos y tecnología de Marimón Abogados, recuerda que las pautas WCAG 2.1 se estructuran en torno a cuatro principios: perceptible, operable, comprensible y robusto. "El objetivo principal de los WCAG es garantizar que el contenido web sea accesible para personas con discapacidades visuales, auditivas, motrices y cognitivas, permitiendo su uso mediante tecnologías de asistencia, como lectores de pantalla, teclados alternativos, o software de reconocimiento de voz", explica la experta.

La cuenta atrás llega a su fin. A partir del 28 de junio, la accesibilidad se convierte en una obligación legal con impacto directo en sectores clave. Para Pedro Esquivá, las empresas deberían concebirlo como "una oportunidad de negocio para llegar al 100% de sus clientes potenciales y un compromiso ético y social ineludible". Las barreras digitales ya no se toleran, y quienes no actúen podrán ser sancionados, pero también señalados socialmente. "No hay que olvidar el daño reputacional que provocan los incumplimientos en materia de responsabilidad social", avisa Laura Morató. Desde Cermi insisten en que ya no hay excusas: "Esta ley entra en vigor ahora, pero desde hace más de dos décadas existía legislación nacional aplicable a páginas webs y redes sociales que no se ha cumplido".

Elementos clave para cumplir la ley

► **Adaptación digital.** Las webs, apps y plataformas deberán cumplir los criterios WCAG 2.1: perceptibles, operables, comprensibles y robustos. La navegación debe ser posible por teclado, con lectores de pantalla y alternativas visuales.

► **Información accesible.** La información precontractual y de uso debe presentarse en formatos comprensibles, con contraste adecuado, lenguaje claro y disponibilidad en más de un canal sensorial (texto, audio, lengua de signos).

► **Formación de la plantilla.** La normativa obliga a formar al personal en inclusión y accesibilidad digital: atención al cliente, diseño de contenidos, uso de tecnologías adaptadas y protocolos de respuesta a reclamaciones por barreras.

► **Supervisión y documentación.** Las empresas deben mantener una declaración de conformidad, documentación técnica y procedimientos internos que demuestren el cumplimiento. Están sujetas a inspección por las autoridades competentes.

► **Excepciones limitadas.** Las microempresas están exentas solo en la prestación de servicios, pero no de las obligaciones respecto a productos. Las excepciones deben estar justificadas documentalmente.