

## Notas y comentarios

# Nueva directiva europea sobre requisitos de accesibilidad de algunos productos y servicios<sup>1</sup>

## *New European directive on the accessibility requirements for some products and services*

F. J. Martínez Calvo

Tanto el título oficial de la norma –*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*– como su nombre popular –ley europea de accesibilidad– anunciaban ya con grandilocuencia un texto normativo que no ha dejado indiferente ni a las personas con discapacidad ni a sus representantes sociales. De hecho, desde el Foro Europeo de la Discapacidad y, ya en España, desde el Cermi han llegado muestras claras de la profunda decepción que ha causado esta directiva, un texto con más título que esencia.<sup>2</sup>

No quiero decir con esto que la regulación de los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios contemplados en esta norma carezca de importancia. Es, sencillamente, que es del todo insuficiente. No solo en cantidad, sino también en lo que a la calidad con la que se han tratado algunos de estos requisitos se refiere.

---

1 Esta nota está basada en la ponencia presentada en el World Library Information Congress de la IFLA (Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas) en Atenas (Grecia), el 25 de agosto de 2019 (*¿Quiere un libro electrónico accesible? Vuelva en 2025 [formato PDF]*). Si bien en ella se hace un mayor hincapié en los requisitos de accesibilidad de los libros electrónicos y sus dispositivos lectores, este trabajo ha reutilizado generosamente algunas de las referencias que incluye sobre aspectos más generales de la directiva.

2 En esta noticia de la página web del Cermi puede leerse la opinión que al presidente del Foro Europeo de la Discapacidad (FED) le merece la ley europea de accesibilidad: <http://semanal.cermi.es/noticia/opinion-acta-europea-accesibilidad-yannis-Vardakastanis-foro-europeo-discapacidad.aspx>. Si desea leer el informe completo del FED (en inglés), puede descargarlo en Word desde [http://www.edf-feph.org/sites/default/files/edf\\_analysis\\_of\\_the\\_european\\_accessibility\\_act\\_-\\_june\\_2019\\_1.doc](http://www.edf-feph.org/sites/default/files/edf_analysis_of_the_european_accessibility_act_-_june_2019_1.doc). Sobre la opinión del Cermi, puede encontrarla en su página web: <https://www.cermi.es/es/actualidad/noticias/el-cermi-recibe-con-decepcion%C3%B3n-la-directiva-de-accesibilidad-productos-y>.

La accesibilidad de productos como los equipos informáticos y sus sistemas operativos, los cajeros automáticos y las máquinas expendedoras de billetes, las máquinas de facturación, las tabletas, los teléfonos móviles y los televisores, así como los lectores electrónicos supondrán, sin duda, un estupendo avance en la igualdad y la inclusión de las personas con discapacidad. Igualmente, en lo que a servicios se refiere, es estupendo poder contar con una normativa europea que exija un nivel de accesibilidad suficiente a los servicios de comunicaciones electrónicas (mensajería electrónica, correo electrónico, etc.), a los servicios de televisión digital o de pago, a determinados servicios del transporte de viajeros (sitios web, billetes electrónicos, etc.), a servicios bancarios para consumidores, a los libros electrónicos y sus programas de lectura, al comercio electrónico, e incluso a las comunicaciones a través del número único europeo de emergencias «112». Lo que decepciona es que esta lista de productos y servicios, que bien puede parecerle larga a quien no esté familiarizado con la *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad* (CDPD), no es más que una muestra, una mínima muestra, de todos los productos y servicios citados en la Convención y refrendados por Deloitte en el estudio que le solicitó la Unión Europea para valorar el impacto de estas nuevas medidas.<sup>3</sup> De hecho, la lista inicial contenía hasta 87 productos y servicios, de los que la UE seleccionó únicamente 11,<sup>4</sup> una muestra no solo escasa sino también curiosamente dispar.

De hecho, ¿por qué las máquinas dispensadoras de billetes y no la inclusión de información en braille en todos los productos de consumo, o de, al menos, aquellos que pueden causar perjuicios a la salud por cuestiones de peligrosidad, intolerancias o alérgenos? ¿Por qué los cajeros automáticos y no las oficinas bancarias en las que están ubicados? El informe de Deloitte explica en varias páginas los cuatro criterios que se siguieron para pasar de 87 a 11, si bien de una manera más bien genérica. Lo que sí queda muy claro es que más allá de las necesidades de los 80 millones de personas con discapacidad y personas mayores de la UE (un 20 % de su población total), era de vital importancia armonizar las diferentes legislaciones y exigencias en materia de accesibilidad en el mercado único para hacer más sencillos y rentables los concursos públicos necesarios para la adquisición de estos productos y servicios, y,

---

3 Deloitte (2015). *Study on the socio-economic impact of new measures to improve accessibility of goods and services for people with disabilities: Final report* [página web].

4 Curiosamente, el tercer considerando de la directiva se refiere a los elegidos como «los principales productos y servicios», lo que podría disparar aún más el grado de indignación de los sectores implicados por eso del agravio comparativo. Sin embargo, al cotejar esta expresión con su original en inglés, se detecta uno de los varios errores de traducción que, inexplicablemente, adornan el texto, al haber traducido *mainstream* como «principal» (en realidad, *main* en inglés), en lugar de como «convencional», es decir, productos y servicios estándares y de uso generalizado, como contraposición a los productos o servicios creados expresamente para personas con discapacidad.

principalmente, para permitir a sus fabricantes, importadores y distribuidores comercializarlos en toda la UE de manera única, homogénea y, por lo tanto, más beneficiosa. En palabras de los representantes del Cermi: «Las instituciones comunitarias no han atendido buena parte de las demandas de la sociedad civil en torno a la discapacidad».

Eso sí, la directiva afecta tanto a productos y servicios con origen en la UE como a aquellos que se importen para su venta y distribución en el mercado interno. Estos deberán portar el distintivo CE correspondiente, el cual añadirá a los requisitos que ya exigía para ese producto o servicio aquellos que la directiva especifica relativos a su accesibilidad.

La fragmentación ha sido una constante y uno de los mayores enemigos a la hora de implementar normas sobre accesibilidad en la Unión Europea, seguida de cerca por su repetido incumplimiento. Sirva como ejemplo la *Directiva sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público*,<sup>5</sup> adoptada en 2016, en la que se ignoraban los sitios web de las entidades privadas, seguramente mucho más utilizados que los de las públicas. Como muestra de la ineficacia intrínseca a estas normas, sirva el hecho de que en la citada directiva se define en menos de 70 palabras, en el punto 1 del artículo 1, el ámbito de aplicación de la misma, mientras que utiliza más de 400 en detallar en el mismo artículo cuándo y en qué casos *no* es de aplicación.

Pues bien, en esta mal llamada *ley europea de accesibilidad*, precisamente uno de los factores que limitan las bondades de esta directiva es el de las excepciones, tanto por su extensión como por su vaguedad: «Los requisitos de accesibilidad [...] solo serán aplicables en la medida en que su cumplimiento: a) no exija un cambio significativo en un producto o servicio [...] y b) no provoque la imposición de una carga desproporcionada sobre los agentes económicos afectados». Y no es necesario que se den ambas premisas, con que se cumpla una de ellas es suficiente. Según esto, si como resultado de modificar un producto para hacerlo accesible, se produce una «modificación sustancial de su naturaleza básica» o si le supone una carga económica desproporcionada al agente económico en cuestión (incluyendo todos los posibles costes añadidos, desde la planificación hasta la producción, la distribución y la documentación del producto), la directiva deja de ser de aplicación para ese producto o

---

<sup>5</sup> *Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de octubre de 2016 sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público* [formato PDF] (2016). Diario Oficial de la Unión Europea. Bruselas, 2 de diciembre de 2016.

servicio. Esta excepción elimina de la lista y de un plumazo a prácticamente todas las pymes y, por supuesto, a todas las microempresas.

Veamos ahora los plazos. La transposición de la directiva en cada uno de los Estados miembros debe realizarse antes del 28 de junio de 2022, dentro de tres años, y serán de aplicación a partir del 28 de junio de 2025, dentro de seis años. No es de extrañar que la directiva evite en todo momento hablar de tecnologías concretas y de elementos de accesibilidad puntuales, ya que, incumplimientos y retrasos aparte, tras este periodo de tiempo quién sabe a qué se parecerán los ordenadores personales, las tabletas, los teléfonos móviles, los televisores o los libros electrónicos y sus dispositivos asociados.

Algún servicio lo tiene aún peor: la accesibilidad de los servicios de emergencia del número «112» no será obligatoria hasta 2027. Y para añadir un punto más de incertidumbre, el artículo 32 nos ofrece una prórroga de cinco años más sobre la fecha de aplicación –es decir, 2030– durante la cual los prestadores de servicios podrán seguir comercializando los productos que ya se venían utilizando. Es decir, la directiva permite que, aun existiendo una norma vinculante para ello, algunos de los 11 productos y servicios considerados «prioritarios» no tendrán por qué ser accesibles en la UE hasta dentro de, con suerte, 20 años.

Todos los agentes y grupos afectados están de acuerdo en que esta directiva, en contra de las expectativas creadas en su día, ha de ser la primera de varias que deberán ir completando la lista de productos y servicios que han de ser accesibles por imperativo legal para que puedan comercializarse en la Unión Europea. Nos quedamos, pues, con la esperanza de que se cumpla la profecía que aparece recogida en el estudio de Deloitte: «Es importante destacar que los productos y servicios "pertinentes" que no han llegado a priorizarse en este análisis no quedan excluidos de la subsiguiente acción política de la UE (en un futuro). Al contrario, los estados parte de la CDPD se han comprometido a acometer medidas sobre accesibilidad relativas a todos los productos y servicios "pertinentes"». <sup>6</sup>

No dudo de la buena intención de los legisladores, y, aun a pesar de que lo expuesto hasta ahora parezca dejar poco margen al optimismo, es necesario reconocer abiertamente que, con todas sus faltas, esta directiva sobre los requisitos de accesibilidad

---

<sup>6</sup> Traducción del autor (página 20 del informe).

para ciertos productos y servicios abre una puerta que había quedado, si no cerrada, sí entreabierta.

Es mejorable, mucho, y quiero pensar que mejorará en concreción una vez se transponga a nivel nacional, convirtiendo esa larga lista de deseos, de buenas intenciones y de requisitos poco claros en estándares europeos que especifiquen mucho más concisa y claramente cómo ha de lograrse a nivel técnico el deseado nivel de accesibilidad. Es también de esperar que, en algún momento entre la publicación de la directiva y su entrada en vigor, los mandatos de normalización solicitados por la UE en 2005, 2007 y 2010 (¡!)<sup>7</sup> fructifiquen finalmente en los estándares comunitarios correspondientes sobre contratación pública de productos y servicios TIC, diseño para todos y barreras arquitectónicas, respectivamente. Esperemos también que no se dejen de lado estándares concretos que ya se están aplicando a realidades que recoge la directiva, como el estándar EPUB 3/DAISY 3 para libros electrónicos accesibles, a fin de no reinventar la rueda. Existen también, y son de obligado cumplimiento en España en determinados casos, estándares de accesibilidad de la W3C relativos a las páginas web, así como estándares internacionales, europeos y españoles sobre accesibilidad de documentación en formatos como PDF. Estas son soluciones concretas y reales, capaces de cubrir algunos de los objetivos de la directiva con garantías de éxito.

Por más grandilocuencia que se quiera utilizar, no es esta una directiva sobre la accesibilidad de *los* productos y servicios, sino de *algunos pocos* productos y servicios, y no es, ni mucho menos, ni debemos dejar que lo sea, *la ley europea de accesibilidad*, sino una directiva más –esperemos que la primera de muchas– en la que se tratan algunos aspectos relativos a la accesibilidad de unos bienes concretos. El trabajo de todos ahora es el de, con la ayuda de estos y de nuevos estándares europeos e internacionales, transformar las vaguedades contenidas en la directiva en realidades homogéneas para toda la UE que aumenten e implementen una accesibilidad real, al igual que promover nuevas directivas y leyes nacionales que concreten el qué y el cómo, el para quién y con qué objetivo, y que vayan cubriendo, poco a poco, los más de 60 productos y servicios citados por la CDPD que aún nos quedan por abordar.

---

**Francisco Javier Martínez Calvo.** Técnico de la Dirección de Educación, Empleo y Braille de la Dirección General de la ONCE. Calle del Prado, 24; 28014 Madrid (España). Correo electrónico: [fmc@once.es](mailto:fmc@once.es).

---

<sup>7</sup> Véanse los considerandos 74 y ss. de la directiva.

---

MARTÍNEZ, F. J. (2019). Nueva directiva europea sobre requisitos de accesibilidad de *algunos* productos y servicios. *Integración: Revista digital sobre discapacidad visual*, 75, 204-208.