

RESUMEN

Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público.

El **objeto** de este real decreto es regular las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público y establecer una serie de medidas de acción positiva y otros apoyos complementarios orientados a compensar las desventajas de partida que experimentan de forma generalizada las personas con discapacidad.

Lo dispuesto en este real decreto se aplicará a las relaciones entre personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, que tengan por objeto la provisión de bienes o el suministro o la prestación de servicios disponibles para el público. En todo caso, lo dispuesto en este real decreto resultará de aplicación a los bienes y servicios que, con arreglo a la legislación general para la defensa de las personas consumidoras y usuarias y normas concordantes, tengan la consideración de uso o consumo común, ordinario y generalizado y de bienes de naturaleza duradera

Definiciones. A los efectos de este real decreto, se entiende por:

a) Personas con discapacidad: Aquellas comprendidas en los artículos 4.1 y 4.2 del texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre.

b) Bienes: Los elementos, artículos y productos, en particular, mercancías, cuya provisión no constituye prestación de servicios y que se ponen a disposición del público a través del tráfico ordinario de un mercado abierto.

c) Servicios: Las prestaciones a disposición del público realizadas por una persona física o jurídica, de naturaleza pública o privada, medie o no una remuneración por ellas. Los servicios comprenderán, en particular: Actividades de carácter industrial, mercantil, artesanales, profesionales, artísticas y recreativas

d) A disposición del público: los bienes y servicios, ofrecidos fuera del ámbito de la vida privada y familiar, que se encuentran en situación de ser adquiridos, contratados, consumidos o usados por la ciudadanía, al ofrecerse con carácter genérico y estar en principio al alcance de cualquier persona, a cambio o no de remuneración, y que suelen constituir el objeto de las transacciones propias del tráfico ordinario de un mercado abierto.

e) Proporcionalidad: calidad de una medida de mejora de la accesibilidad según la cual los costes o las cargas que implica están justificados, teniendo en cuenta los siguientes criterios: 1.º Los costes de la medida. 2.º Los efectos discriminatorios que comportaría para las personas con

discapacidad que la medida no se llevara a cabo. 3.º Las características de la persona, la entidad o la organización responsable de adoptar la medida, así como la carga que a esta le suponga su implantación. 4.º La posibilidad de obtener financiación pública u otras ayudas. En el caso de requerirse por la autoridad competente, la no proporcionalidad deberá documentarse y argumentarse fehacientemente.

f) Persona facilitadora: Persona que trabaja, según sea necesario, con el personal del sistema de justicia y las personas con discapacidad para asegurar una comunicación eficaz durante todas las fases de los procedimientos judiciales. La persona facilitadora apoya a la persona con discapacidad para que comprenda y tome decisiones informadas, asegurándose de que todo el proceso se explique adecuadamente a través de un lenguaje comprensible y fácil, y de que se proporcionen los ajustes y el apoyo adecuados. La persona facilitadora es neutral y no habla en nombre de las personas con discapacidad ni del sistema de justicia, ni dirige o influye en las decisiones o resultados.

g) Ajustes razonables : A los efectos de este real decreto, se entenderá por ajustes razonables los definidos en el artículo 2.m) del texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, atendiendo a los criterios de proporcionalidad establecidos en el artículo 2.e). Las obligaciones de accesibilidad contenidas en este real decreto serán exigibles en los bienes y servicios existentes y a disposición del público en el momento de su entrada en vigor. No obstante, cuando no resulte posible cumplir dichas obligaciones, se introducirán los ajustes razonables que correspondan.

Gestión de la accesibilidad universal

Las administraciones públicas incorporarán a sus programas de calidad criterios de accesibilidad universal con el fin de garantizar a todas las personas las mismas posibilidades de acceso a los bienes y servicios con la mayor autonomía posible en su utilización, y en condiciones de igualdad y no discriminación.

Asimismo, las administraciones públicas fomentarán que los fabricantes y proveedores de bienes y los prestadores de servicios adopten un sistema de gestión de la accesibilidad global. Lo anterior podrá realizarse mediante la inclusión de dichos sistemas de gestión como criterios puntuables en las convocatorias públicas de subvenciones o en los procedimientos de licitación, entre otros.

Derecho de admisión.

En ningún caso el ejercicio del derecho de admisión podrá utilizarse para impedir, restringir o condicionar el acceso de ninguna persona, por motivo de o por razón de discapacidad, salvo que exista riesgo justificado para personas usuarias o trabajadoras, de acuerdo con la normativa aplicable.

El riesgo justificado por motivos de seguridad y prevención de riesgos laborales que provoque la restricción o condicionamiento de acceso deberá ser comunicado de forma comprensible y por

escrito, con la identificación del prestador del servicio, a las personas usuarias afectadas que lo soliciten.

En todo caso, los riesgos justificados que puedan provocar futuras restricciones de acceso deberán ser explicitados en la declaración responsable, en la comunicación previa o en la solicitud de autorización administrativa a las que hacen referencia los artículos 9 y 10 cuando se tenga constancia previa de ellos.

Declaración responsable y comunicación previa

Las declaraciones responsables o comunicaciones previas que suscriban las personas interesadas para el comienzo de una actividad deberán incorporar referencia al cumplimiento de los requisitos de accesibilidad y no discriminación de acuerdo con la normativa vigente.

Las administraciones públicas, en aquellos supuestos en que la actividad esté sujeta a autorización administrativa, exigirán, en su caso, con carácter previo al otorgamiento de la autorización, la presentación de documentación que acredite que la actividad reúne las condiciones de accesibilidad y no discriminación establecidas en este real decreto, así como en el resto de la normativa sobre condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad que resulte aplicable.

Atención personal y Atención preferente

Los asistentes personales u otras personas de apoyo tendrán derecho a acceder acompañando a la persona con discapacidad a los servicios de atención personal, siempre que esta así lo requiera, sin que ello suponga un sobrecoste para dichas personas.

El personal destinado en los servicios específicos de atención al público prestará orientación y ayuda personalizada a las personas usuarias y clientes con discapacidad, en caso de que lo soliciten y ello se requiera para utilizar el servicio. En todo caso, los servicios específicos de atención al público deberán ser accesibles.

El personal destinado en los servicios específicos de atención al público recibirá formación adecuada relativa a la atención y trato adecuado a las personas con discapacidad y a la utilización de los productos de apoyo que tengan disponibles.

Las personas que por motivo de o por razón de su discapacidad precisen de apoyos o asistencias intensos para garantizar su igualdad de oportunidades disfrutarán, en el acceso y utilización de bienes y servicios a disposición del público, de una atención preferente siempre que así lo soliciten sin que ello suponga un sobrecoste para dichas personas.

Esta preferencia se producirá particularmente en el acceso a servicios de concurrencia pública que impliquen esperas. Igualmente tendrán derecho de atención preferente los asistentes personales u otras personas de apoyo que acompañen a la persona con discapacidad, sin que ello suponga un sobrecoste para dichas personas.

Las personas con discapacidad usuarias de **perros de asistencia**, entre los que se incluyen los perros guía, reconocidos como tales de acuerdo con la legislación específica aplicable, así como las personas encargadas de su educación y adiestramiento, en el ejercicio de esta tarea, no podrán ser discriminadas de ningún modo en el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público. Las personas usuarias de estos animales deberán observar en su tenencia y uso las obligaciones contenidas en la normativa sectorial correspondiente.

Se promoverá la utilización de perros de asistencia para facilitar la movilidad y autonomía de las personas con discapacidad que requieran este tipo de apoyo, garantizando que se permita su libre acceso y el de las personas que los educan y adiestran, en la forma que se determine, a todos los lugares, alojamientos, establecimientos, locales, transportes y demás espacios de uso público sin que ello conlleve gasto adicional alguno para dichas personas.

Información y comunicación

Las personas físicas y jurídicas proveedoras de bienes y las prestadoras de servicios a disposición del público deberán proporcionar a las personas usuarias y clientes con discapacidad, información sobre sus bienes y servicios en soportes y formatos accesibles y adecuados a sus necesidades, independientemente del canal que se utilice.

En cualquier caso, las personas físicas y jurídicas proveedoras de bienes y las prestadoras de servicios incorporarán aquellas medidas necesarias, que resulten razonables y proporcionadas, en atención al tipo de bien y de servicio de que se trate de modo que las personas con discapacidad puedan acceder efectivamente a su contenido en igualdad de condiciones que cualquier otra persona cliente o usuaria, de forma que se asegure su adecuada comprensión. Se prestará especial atención a la accesibilidad de la información alimentaria y sobre productos peligrosos.

Las Administraciones públicas y las empresas que presten servicios al público en general de especial trascendencia económica que dispongan de páginas o sitios de Internet abiertos al público en general deberán garantizar su accesibilidad universal y consignar en ellos el grado de accesibilidad de sus bienes y servicios, así como de sus dependencias, instalaciones y procedimientos.

Asimismo, deberán indicar si llevan a cabo alguna línea de acción o atención dirigida específicamente a personas con discapacidad.

En todo caso se garantizará a las personas con discapacidad la accesibilidad en el acceso a la información sobre el tratamiento de sus datos personales y en el ejercicio de los derechos que les reconoce la normativa sobre protección de datos de carácter personal.

Régimen sancionador

Las acciones y omisiones que supongan una vulneración de lo establecido en las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público previstas en este real decreto, serán

sancionadas de conformidad con lo previsto en el texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

Bienes y servicios de carácter educativo

Las Administraciones educativas adoptarán las medidas necesarias para asegurar que los centros educativos cumplan las condiciones de accesibilidad en sus instalaciones, incluidas las deportivas, residenciales y recintos, así como en el transporte escolar.

En particular, estos prestadores garantizarán el acceso de estas personas a sus dependencias e instalaciones de concurrencia pública, a sus actividades, prácticas, procedimientos y servicios y arbitrarán los mecanismos necesarios para la adecuada atención de estas personas.

Las Administraciones educativas adoptarán las medidas necesarias para asegurar que ninguna persona con discapacidad sea excluida por dicha causa de los procesos de admisión y pruebas de conocimiento y evaluación que oficialmente se establezcan, para lo cual se realizarán las adaptaciones organizativas, metodológicas, de tiempo y de medios pertinentes, con el fin de garantizar la accesibilidad universal.

Las Administraciones educativas facilitarán a los centros docentes sostenidos con fondos públicos los recursos necesarios para garantizar el acceso del alumnado con discapacidad a los contenidos que formen parte del currículo de que se trate, habilitando en su caso vías, medios o formatos adecuados a las necesidades de cada discapacidad. De igual modo, garantizarán la accesibilidad de los sistemas, materiales y soportes educativos, especialmente cuando estos sean de naturaleza digital, virtual y tecnológica, realizando los ajustes razonables que sean necesarios. Se contemplará la prestación de servicios educativos fuera de los centros o de forma no presencial cuando se requiera.

Los centros privados y los de enseñanza no reglada garantizarán la accesibilidad de su oferta formativa, materiales y soportes a personas con discapacidad.

Administraciones públicas

Los servicios de información y orientación al público de las Administraciones públicas, tales como oficinas de información o atención, puntos o canales de información y otros similares, tanto de naturaleza presencial como telefónica o servicios electrónicos, deberán diseñarse y prestarse de forma que quede garantizada la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

Las condiciones, características y especificaciones de accesibilidad serán las establecidas en el Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, y en sus disposiciones de desarrollo.

En lo relativo a la Administración de Justicia se garantizará la accesibilidad universal y la prestación de apoyos que sean necesarios en las oficinas públicas, los dispositivos, los servicios de atención y participación del ciudadano.

Se promoverá la incorporación de la figura de la persona facilitadora para aquellas personas con discapacidad incurso en procedimientos judiciales.

Cuando los servicios de información sean de naturaleza electrónica o telefónica, se asegurará especialmente que el diseño, la estructura, los interfaces, los programas, los canales y los flujos de información o comunicación sean accesibles, de modo que la persona con discapacidad reciba el servicio con normalidad y con el mayor grado de autonomía.

En el caso de servicios telefónicos, el prestador ofrecerá servicios alternativos adecuados para garantizar el acceso de personas con discapacidad sensorial o con dificultades en el habla.

En cualquier caso, se ofrecerá a la persona el servicio de forma presencial cuando así lo requiera.

Las Administraciones públicas y los servicios de uso público que dispongan de planes de formación para el personal de atención al público incluirán la formación relativa a la atención a las personas con discapacidad y la utilización de los productos de apoyo que tengan disponibles.

Medidas de acción positiva y establecimiento de apoyos complementarios: Ayudas públicas

Las Administraciones públicas podrán establecer, en el ámbito de sus competencias y en función de sus disponibilidades presupuestarias, regímenes de **ayudas** que podrán consistir en subvenciones, incentivos o cualquier otra modalidad de apoyo conducentes a facilitar a las personas físicas o jurídicas obligadas al cumplimiento de los deberes de accesibilidad universal y no discriminación contenidos en este real decreto, de conformidad con la normativa europea en materia de ayudas públicas.

Las Administraciones públicas, en el ámbito de sus competencias, desarrollarán actividades de información, campañas de sensibilización y acciones formativas y cuantas otras sean necesarias para promover la accesibilidad y la no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público, de conformidad con lo dispuesto en la normativa aplicable en materia de consumo.

Las Administraciones públicas, en el ámbito de sus competencias, desarrollarán actividades de información, campañas de sensibilización y acciones formativas y cuantas otras sean necesarias para promover la accesibilidad y la no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público, de conformidad con lo dispuesto en la normativa aplicable en materia de consumo.

Asimismo, las Administraciones públicas, en el ámbito de sus competencias, promoverán y facilitarán la adopción de códigos de conducta y buenas prácticas, de carácter genérico o sectorial, mediante el acuerdo entre organizaciones empresariales que representen a proveedores y prestadores de bienes y servicios, organizaciones de defensa de las personas consumidoras y usuarias, las organizaciones sindicales más representativas, y organizaciones representativas de personas con discapacidad y sus familias, que tengan por objeto la regulación de condiciones de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público complementarias o accesorias respecto a las previstas en este real decreto.

En particular, los códigos de conducta y buenas prácticas podrán prever la acreditación como universalmente accesibles y no discriminatorios de los sistemas de producción de bienes y de

prestación y provisión de bienes y servicios a disposición del público, de acuerdo con las normas técnicas y de calidad que resulten de aplicación.

En el ámbito de la contratación pública , las Administraciones públicas promoverán la inclusión de consideraciones sociales en los pliegos de los contratos, prestando especial atención a la accesibilidad universal y diseño universal o diseño para todas las personas.