



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

(Publicado en el BOE de 22 de marzo de 2023)

Preámbulo

La accesibilidad universal permite que las personas con discapacidad puedan vivir en igualdad, en libertad, de forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, es decir, es un principio vehicular para poder hacer efectivos el resto de derechos. Esto implica que la accesibilidad supera los ámbitos en los que tradicionalmente se ubicaba, como pueden ser el urbanístico, el de transportes, el tecnológico o el audiovisual, proyectándose en todos los derechos y en todas las esferas de la vida en comunidad.

En la Convención de Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad, hecha en Nueva York el 13 de diciembre de 2006, y ratificada por España con fecha 3 de diciembre de 2007, la accesibilidad se presenta, en su artículo 3, como un principio general, en su artículo 4 como una obligación de los Estados Parte y, en el artículo 9, como derecho, interactuando con cada uno de los demás derechos reconocidos a lo largo de su articulado. Asimismo, y como consecuencia de la adaptación normativa de la citada Convención a nuestro ordenamiento jurídico interno, la accesibilidad universal se presenta como uno de los principios reguladores 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 **L**. Por este motivo, los poderes públicos tienen que adoptar las medidas que sean necesarias para asegurar la accesibilidad universal en igualdad de condiciones con las demás personas en los distintos ámbitos de aplicación del texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

Uno de esos ámbitos es el de los bienes y servicios a disposición del público. Por este motivo, el texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, mandata, en su artículo 23.1 **L**, al Gobierno a regular las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación que garanticen los mismos niveles de igualdad de oportunidades a todas las personas con discapacidad, sin perjuicio de las competencias atribuidas a las comunidades autónomas, a las ciudades de Ceuta y Melilla y a las entidades locales. En la misma línea, el artículo 29 **L**, que hace referencia a las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público, dispone como medida principal la obligación de cumplir el principio de igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad por parte de todas las personas físicas o jurídicas que suministren bienes o servicios disponibles para el público en sus actividades y en las transacciones consiguientes, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por motivo de o por razón de discapacidad. Precisamente, el objeto de este real decreto es aprobar los términos en que sean exigibles dichas condiciones básicas.

Por otro lado, este real decreto se verá necesariamente complementado por la norma de transposición de la 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 **L**, que tiene por objeto establecer los requisitos de accesibilidad universal de determinados productos y servicios, necesarios para optimizar su utilización previsible de manera autónoma por todas las personas y en particular por las personas con discapacidad. Además, dicha norma persigue garantizar la libre circulación de ciertos productos y servicios en el mercado interior.

De igual modo, en las relaciones concretas de consumo, los poderes públicos deben prestar una especial atención a las personas con discapacidad, promoviendo políticas y actuaciones tendentes a garantizar sus derechos en condiciones de igualdad, con arreglo a la concreta situación de vulnerabilidad en la que

se encuentren, tratando de evitar, en cualquier caso, trámites que puedan dificultar el ejercicio de sus derechos, tal como dispone el apartado segundo del artículo 8 **L** del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Por otra parte, la Sección Cuarta de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Supremo, estimó en STS 894/2019, de fecha 20 de marzo de 2019, por inactividad de la administración, el recurso con número 691/2017 interpuesto por el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) declarando la obligación del Gobierno del Estado de elaborar, aprobar y promulgar la norma reglamentaria que regule las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público por las personas con discapacidad.

Por consiguiente, este real decreto viene a dar cumplimiento a la disposición final tercera del texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, reuniendo en un texto reglamentario aquellas condiciones básicas aplicables en todo el territorio nacional cuya concurrencia y observancia se consideran inexcusables para garantizar los derechos de las personas con discapacidad y sus familias, en la esfera de los bienes y servicios a disposición del público. Junto al catálogo de condiciones básicas, incorpora también el real decreto un elenco de medidas de acción positiva orientadas a compensar las desventajas de partida que experimentan de forma generalizada las personas con discapacidad. Se trata, con este despliegue de apoyos, de situar a estas personas en una posición de igualdad de oportunidades para que puedan desarrollar su vida de acuerdo con sus propias preferencias, decisiones y elecciones.

Todas estas condiciones básicas y medidas de acción positiva tienen el carácter de mínimos, pudiendo las comunidades autónomas, las ciudades de Ceuta y Melilla y las corporaciones locales establecer otras suplementarias o más exigentes, siempre dentro de la esfera de sus competencias.

Para la elaboración de este real decreto, se ha tenido en cuenta el estudio integral sobre la accesibilidad a bienes o servicios que se consideren más relevantes desde el punto de vista de la no discriminación y accesibilidad universal a que se refiere el artículo 29.5 **L** del texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, y titulado “Estudio de accesibilidad de los bienes y servicios a disposición del público en España, 2017”.

Con este real decreto se avanza en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030, principalmente de los ODS 4 (Educación de calidad), 8 (Trabajo decente y crecimiento económico), 9 (Industria, innovación e infraestructura), 10 (Reducción de las desigualdades), 11 (Ciudades y comunidades sostenibles) y 12 (Producción y consumo responsables).

Este real decreto cumple con los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia contenidos en el artículo 129 **L** de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. El real decreto responde a la necesidad de cumplir con un mandato al Gobierno. Es eficaz y proporcional, ya que regula los aspectos imprescindibles para que se pueda cumplir lo previsto en él. En cuanto al principio de seguridad jurídica, la norma establece de manera clara los límites que han de aplicarse. Además, cumple con el principio de transparencia ya que en su elaboración ha habido una amplia participación de los sectores implicados, identifica claramente su propósito y se ofrece una explicación completa de su contenido. Además, durante su tramitación se ha sustanciado consulta pública previa y se han realizado tanto el trámite de audiencia como el de información pública. Por último, la norma es coherente con el principio de eficiencia, dado que su aplicación evita cargas administrativas innecesarias o accesorias y racionaliza la gestión de los recursos públicos.

Este real decreto ha sido informado por el Consejo Nacional de la Discapacidad, y ha sido analizado por el Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia. Asimismo, su contenido se ha consultado a las comunidades autónomas y a las ciudades de Ceuta y Melilla y a los municipios y provincias a través de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP). La norma también ha sido objeto de informe por parte de Agencia Española de Protección de Datos, la Comisión Nacional del Mercado y de la Competencia y del Consejo Económico y Social. Además, de acuerdo con el principio de diálogo civil contenido en los artículos 2.n) **L**, 3.k) y 54 **L** 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, en la elaboración de esta disposición normativa se ha consultado a las organizaciones más representativas que agrupan o representan a los intereses de las personas con discapacidad.

Este real decreto se dicta al amparo de lo dispuesto en el artículo 149.1.1.^a **L** de la Constitución Española, que atribuye al Estado la competencia exclusiva para regular las condiciones básicas que garanticen la igualdad de todos los españoles en el ejercicio de los derechos y en el cumplimiento de los deberes constitucionales.

En su virtud, a propuesta de la Ministra de Derechos Sociales y Agenda 2030, con la aprobación previa de la Ministra de Hacienda y Función Pública, de acuerdo con el Consejo de Estado, y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 20 de marzo de 2023, dispongo:

CAPÍTULO I. Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto.

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.

Artículo 2. Definiciones.

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

- a) Personas con discapacidad: Aquellas comprendidas en los artículos 4.1 **L** 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:
 - 1.º Actividades de carácter industrial.
 - 2.º Actividades de carácter mercantil.
 - 3.º Actividades artesanales.
 - 4.º Actividades profesionales.
 - 5.º Actividades artísticas y recreativas
 - 6.º Aquellas otras análogas a las anteriores.
- 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.

Artículo 3. *Ámbito de aplicación.*

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.

Artículo 4. *Exclusiones.*

Las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación reguladas en este real decreto no se aplicarán a las provisiones de bienes o a las prestaciones de servicios que, por constituir servicios públicos, de utilidad pública o de interés general, dispongan de una regulación específica en que quede suficientemente garantizada la no discriminación y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

CAPÍTULO II. Disposiciones comunes

Artículo 5. *Obligaciones generales.*

1. Las administraciones públicas velarán por el respeto del derecho a la igualdad de oportunidades y no discriminación de las personas con discapacidad en el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público, quedando prohibido cualquier tipo de discriminación por motivo de o por razón de discapacidad en este ámbito, en los términos previstos en el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

2. Las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, comprendidas en el ámbito de aplicación de este real decreto, vendrán obligadas a observar las exigencias de accesibilidad universal, a realizar los ajustes razonables y proporcionados y a adoptar y llevar a término las medidas de acción positiva en él establecidas, garantizando el acceso de las personas con discapacidad a sus dependencias e instalaciones de concurrencia pública, a sus procedimientos y servicios, y arbitrando los mecanismos necesarios para la adecuada atención de estas personas, en los plazos establecidos en la disposición final sexta.

3. Los edificios y espacios públicos urbanizados en los que se sitúen las instalaciones, dependencias,

oficinas, recintos y demás espacios físicos en los que se provea de bienes o se presten servicios al público, deberán reunir las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación establecidas en el Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones^L. En lo no previsto en dicho real decreto, será de aplicación el Código Técnico de la Edificación, aprobado por Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo^L, y en la Orden TMA/851/2021, de 23 de julio, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y la utilización de los espacios públicos urbanizados^L.

En el caso de que la implantación de medidas o mecanismos para facilitar el acceso a estos espacios físicos de las personas con discapacidad permita adoptar diferentes alternativas, estas deberán ser objeto de un análisis energético y medioambiental, dando preferencia a los sistemas pasivos y a los materiales con menos impacto ambiental.

Artículo 6. *Ajustes razonables.*

A los efectos de este real decreto, se entenderá por ajustes razonables los definidos en el artículo 2.m) ^Ldel 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.

Artículo 7. *Gestión de la accesibilidad universal.*

1. 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, para lo cual podrán tomarse como referencia las medidas recogidas en el Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado^L.

2. 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.

Artículo 8. *Derecho de admisión.*

1. 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.

2. 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 ^L y 10 cuando se tenga constancia previa de ellos.

Artículo 9. *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.

Artículo 10. *Actividades sometidas a autorización administrativa.*

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.

Artículo 11. *Atención personal.*

1. 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.
2. 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.
3. 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.

Artículo 12. *Atención preferente.*

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.

Artículo 13. *Perros de asistencia.*

1. 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.

2. 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.

Artículo 14. *Información y comunicación.*

1. 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.

2. Las personas titulares de sitios web o aplicaciones móviles no financiadas con fondos públicos cuyo contenido se refiera a bienes y servicios a disposición del público incorporarán los criterios de accesibilidad establecidos en el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público **L**.

En particular, deberán cumplir los requisitos de prioridad A y AA de la norma UNE 139803 en la fecha en que las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de este real decreto sean exigibles a los bienes y servicios que se ofrezcan en sus sitios web o aplicaciones.

3. 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.

4. A los efectos de lo dispuesto en el apartado anterior, tendrán la consideración de empresas que presten servicios al público en general de especial trascendencia económica, aquellas a las que se refiere el artículo 2.2 **L** de la Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información.

5. 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.

Artículo 15. *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 título III **L** del texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

CAPÍTULO III. Normas específicas aplicables a determinados tipos de bienes y servicios

Artículo 16. *En el ámbito del consumo.*

1. Las administraciones públicas, a través de sus cartas de servicios, y los proveedores y prestadores de bienes y servicios que estén obligados conforme a la normativa vigente ofrecerán a las personas con discapacidad, en formato accesible, tanto la información sobre los derechos que les asisten como personas consumidoras y usuarias, lo cual incluye su derecho a interponer una reclamación, como, en su caso, la oferta comercial, el contrato y la factura correspondiente.

2. Los servicios de reparación y mantenimiento, incluidos los cubiertos por la garantía legal o comercial del bien o servicio de que se trate, deberán mantenerse en formato accesible durante el plazo mínimo de diez años a partir de la fecha en que el bien deje de fabricarse o durante el tiempo que dure su prestación, respectivamente.

3. Las entidades de resolución alternativa de litigios en materia de consumo acreditadas de acuerdo

con la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo^L, deberán garantizar la accesibilidad universal de sus procedimientos, trámites, oficinas y servicios de información y atención utilizando medios y soportes que sigan los principios del diseño universal o, en su caso, implementando medios alternativos de adecuación efectiva para el acceso a ellos por parte de personas con discapacidad.

4. Los servicios de atención e información a la clientela deberán ser accesibles a las personas con discapacidad.

Artículo 17. *Comercio minorista.*

1. Los fabricantes de máquinas de venta automática deben facilitar la accesibilidad a las personas con discapacidad, ya sea mediante la incorporación de un diseño universal o bien mediante la adaptación de aquellas máquinas que ya estuvieran en uso y no estuviesen al término de su vida útil con arreglo a las especificaciones de la norma técnica que resulte de aplicación y conforme a lo previsto en el artículo 6^L.

2. Los establecimientos comerciales con una superficie útil igual o superior a 2.500 metros útiles de exposición y venta al público dispondrán, en la medida en que resulte razonable y proporcionado, de un servicio de atención y apoyo para personas usuarias o clientes con discapacidad, cuando realicen la compra de forma presencial en el establecimiento. El servicio de atención y apoyo contará con las ayudas técnicas necesarias, así como con personal debidamente formado y capacitado en la atención y trato adecuado a personas con discapacidad. La atención solo se realizará a requerimiento de la persona usuaria o cliente y estará destinada a garantizar que esta comprende adecuadamente la información sobre los bienes ofertados por el establecimiento, de tal forma que tome decisiones óptimas para sus intereses a la hora de adquirirlos, y a prestarle ayuda en la adquisición.

Cuando se requiera el uso de elementos de transporte para el traslado de los productos, estos deben cumplir con los requisitos de diseño que, adecuándose a las características de los objetos a transportar, permitan su uso a cualquier persona. En todo caso, cuando los establecimientos cuenten con dichos elementos de transporte a disposición del público, deberán disponer de un número al menos igual al número de plazas de aparcamiento de ese establecimiento reservadas a personas con discapacidad que estén especialmente concebidos para personas usuarias de sillas de ruedas.

3. Los establecimientos comerciales con una superficie útil superior a 150 metros útiles de exposición y venta al público que, por poner a disposición del público bienes tales como prendas de vestir, confecciones, calzado y mercancías similares, dispongan de probadores y vestuarios de uso general por las personas usuarias y clientes, contarán, si no existe imposibilidad real y las eventuales adaptaciones a realizar se incluyan en el concepto de ajuste razonable y sean proporcionadas, al menos con un vestuario o probador accesible para personas con discapacidad. En los establecimientos comerciales con más de una planta, cada una de ellas dispondrá de un probador o vestuario accesible, si fuera posible.

4. Los establecimientos comerciales con una superficie útil superior a 150 metros útiles de exposición y venta al público que por razón de su actividad comercial o como complemento de ella, pongan a disposición de las personas usuarias o clientes equipos o sistemas mecánicos, electrónicos o tecnológicos, deberán garantizar la accesibilidad y su uso a las personas con discapacidad, si no existe imposibilidad real y las eventuales adaptaciones a realizar se incluyan en el concepto de ajuste razonable y sean proporcionadas.

5. Lo dispuesto en los apartados anteriores resultará de aplicación a la venta ambulante o no sedentaria, siempre que la naturaleza específica de este tipo de actividad comercial minorista lo permita.

Artículo 18. *Bienes y servicios de carácter financiero, bancario y de seguros.*

1. El personal de atención al público de las entidades financieras, bancarias y de crédito, de las entidades aseguradoras y de los mediadores de seguros prestará orientación y apoyo a las personas

usuarias y clientes con discapacidad, a requerimiento de estos, en la realización de gestiones propias de su actividad, tales como cumplimentación de formularios, lectura de documentos, comprensibilidad de los contenidos, acompañamiento en el interior de las sedes y oficinas, interposición de reclamaciones y otras de análoga significación.

En cualquier caso será de aplicación lo establecido en la norma de transposición de la 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 **L**.

2. Los cajeros automáticos y los demás terminales de servicio pertenecientes a entidades financieras, bancarias o de créditos deberán cumplir con los requisitos de accesibilidad que establezca la norma de transposición de la Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019 **L**.

3. La atención telefónica y electrónica a disposición del público perteneciente a entidades financieras, bancarias o de crédito, a las entidades aseguradoras y mediadores de seguros deberán ser accesibles para las personas con discapacidad, de acuerdo con las condiciones y requisitos establecidos en la norma técnica que resulte de aplicación.

Artículo 19. *Bienes y servicios de carácter sanitario y de promoción y protección de la salud, incluidos las oficinas de farmacia y los servicios veterinarios.*

1. Las instalaciones, dependencias y demás espacios físicos dedicados a servicios de carácter sanitario y de promoción y protección de la salud de los centros o establecimientos sanitarios recogidos en el Real Decreto 1277/2003, de 10 de octubre, por el que se establecen las bases generales sobre autorización de centros, servicios y establecimientos sanitarios **L**, así como los servicios veterinarios a disposición del público dispondrán de los elementos mecánicos, electrónicos, productos de apoyo y tecnologías de asistencia, así como de personal de apoyo con preparación suficiente y adecuada que resulten necesarios para que las personas con discapacidad puedan acceder en igualdad de condiciones que el resto de la ciudadanía a estos bienes y servicios y recibir una atención apropiada.

2. Las urgencias sanitarias se concebirán y diseñarán de tal forma que las personas con discapacidad física, intelectual, mental y sensorial, incluyendo las que tienen dificultades para comunicarse, puedan hacer un uso normalizado, cómodo y seguro de ellas.

Se habilitarán formas alternativas y medios de apoyo a la comunicación para que ninguna persona con discapacidad quede excluida o vea dificultado su acceso regular a estos servicios.

3. El material, aparataje y equipamiento clínicos de consulta, diagnóstico e intervención responderán a criterios de diseño para todas las personas de forma que sean accesibles a las personas con discapacidad y cubran sus necesidades como personas usuarias, pacientes o acompañantes de servicios de salud.

4. Se promoverá la difusión, en formatos y soportes accesibles para las personas con discapacidad, de todos los servicios ofrecidos, tanto los de carácter general, como de aquellos dirigidos de manera específica a las personas con discapacidad.

Artículo 20. *Bienes y servicios de carácter social, asistencial y de atención a la infancia y a las personas mayores.*

1. Las dependencias dedicadas a servicios de carácter social, asistencial y de atención a la infancia y a las personas mayores, dispondrán de los elementos mecánicos, electrónicos, productos de apoyo y tecnologías de asistencia, así como de personal de apoyo con preparación suficiente y adecuada, que resulten necesarios para que las personas con discapacidad puedan acceder en igualdad de condiciones que las demás a estos bienes y servicios y recibir una atención igualitaria y apropiada.

2. Las Administraciones públicas, en la esfera de sus respectivas competencias, podrán establecer disposiciones, criterios o prácticas más favorables para las personas con discapacidad y sus familias

en relación con el acceso y utilización de estos bienes y servicios tales como cuotas o turnos de reserva específicos por razón de discapacidad, criterios de preferencia por motivo de discapacidad, ayudas y subvenciones que mitiguen el coste para la persona o familia, mayor intensidad en la atención y otros de significación análoga.

Artículo 21. *Bienes y servicios de carácter educativo.*

1. Las Administraciones educativas adoptarán, de conformidad con la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación **L**, 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, incluidas las extracurriculares, prácticas, procedimientos y servicios y arbitrarán los mecanismos necesarios para la adecuada atención de estas personas.

2. Sin perjuicio de lo establecido en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo **L**, 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.

3. Los alojamientos dedicados a ofrecer residencia, permanente o temporal, a personas que reciben servicios educativos, tales como residencias escolares o universitarias, colegios mayores y otros establecimientos análogos, además de reunir condiciones de accesibilidad universal en todos sus elementos de uso común y general, deberán disponer del número de alojamientos accesibles establecidos en el Documento Básico "DB-SUA Seguridad de utilización y accesibilidad", al que se refiere el Código Técnico de la Edificación.

4. 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.

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

Artículo 22. *Bienes y servicios relacionados con la seguridad ciudadana y las emergencias, la protección civil y la seguridad vial.*

Los prestadores de servicios a disposición del público relacionados con la seguridad ciudadana y las emergencias, la protección civil y la seguridad vial garantizarán:

a) Que se preste una atención adecuada, que garantice los principios de igualdad y no discriminación a las personas con discapacidad ante emergencias, de conformidad con la legislación sectorial vigente sobre planificación de protección civil y gestión de emergencias.

b) Que los planes de formación de la Escuela Nacional de Protección Civil incluyan acciones formativas específicas de protección, dirigidas tanto a las personas con discapacidad, de forma que contribuyan a su educación desde una perspectiva preventiva, como a los profesionales que ejercen sus cometidos en relación con estas personas. Dichas acciones formativas deberán ser accesibles. En todo caso, se atenderá a las obligaciones en materia de accesibilidad contenidas en la Ley 17/2015, de 9 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil **L**.

c) Que, tanto en el procedimiento de obtención del permiso de conducción como en la realización de los cursos de reeducación y sensibilización vial, se tengan en cuenta a las personas con discapacidad adoptando las medidas necesarias para garantizar la accesibilidad universal.

Artículo 23. *Bienes y servicios de carácter cultural e histórico.*

1. Los museos, bibliotecas, archivos, auditorios, teatros, sala de proyecciones de Filmoteca Española, salas de exhibición y en general todos los centros y servicios culturales a disposición del público cuya titularidad y gestión corresponda a la Administración General del Estado o a los organismos públicos vinculados o adscritos, o cuando, en virtud de otro título habilitante, se autorice a la Administración Pública, elaborarán y pondrán en práctica planes específicos de accesibilidad para sus entornos y servicios, que comprenderán servicios permanentes de atención o apoyo a las personas con discapacidad, así como los medios y productos de apoyo que sean necesarios.

En el caso de museos estatales, bibliotecas públicas del Estado y archivos históricos de titularidad estatal pero gestión transferida, la elaboración de esos planes específicos, su financiación y su puesta en práctica corresponderán a la comunidad autónoma competente.


En las proyecciones cinematográficas que se efectúen desde la sala de proyecciones de la Filmoteca Española y otros centros cuya titularidad corresponda a la Administración General del Estado se procurará la incorporación del subtítulo siempre que ello sea posible en atención a las características de las obras. La Filmoteca Española procurará asimismo la programación de películas audiodescritas atendiendo a esas mismas posibilidades.

2. Los espacios escénicos, de titularidad pública instalarán en sus salas sistemas de inducción magnética y pantallas de subtítulo y audiodescripción para que las personas con discapacidad sensorial puedan acceder a los contenidos de las obras objeto de exhibición. En el caso de los espacios escénicos de titularidad privada se promoverá la progresiva incorporación de estos recursos.

3. Las personas con discapacidad sensorial tendrán preferencia de acceso a las primeras filas de los servicios de carácter cultural, conferencias y espectáculos, al objeto de que puedan acceder en las mejores condiciones a los contenidos. A tal fin, la puesta a disposición del público de, al menos, el diez por ciento de los espacios de dichas filas únicamente podrá realizarse una vez agotado el resto del aforo.

4. Los planes oficiales para la conservación y restauración de los bienes constitutivos del Patrimonio Histórico Español que desarrolle la Administración General del Estado incluirán, cuando las características de los bienes y sus valores culturales lo permitan, la exigencia de las condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad.

5. La inclusión en el inventario de bienes del Patrimonio Histórico Español o la declaración de bienes de interés cultural, efectuados conforme a lo establecido en la legislación sectorial aplicable, no impedirán por sí mismos la realización de actuaciones de accesibilidad en este tipo de bienes, siempre que estos sean susceptibles de ajustes razonables y no se vean alteradas las características que motivaron su protección como elementos singulares del Patrimonio Histórico Español.

6. En relación con los actos de explotación de los derechos de propiedad intelectual de obras ya divulgadas que se realicen en beneficio de personas con discapacidad, será de aplicación lo establecido en el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril , en relación con la accesibilidad para personas con discapacidad, siempre que concurren las condiciones previstas en dicha regulación legal.

Artículo 24. *Bienes y servicios deportivos, recreativos y de ocio.*

1. Las instalaciones deportivas deberán ser accesibles para las personas usuarias con discapacidad, garantizando el acceso desde el exterior, la circulación en su interior y la existencia de vestuarios adaptados. Asimismo, deberán disponer del material deportivo adaptado que cubra las necesidades del deportista con discapacidad.

2. Las instalaciones deportivas deberán reunir condiciones de accesibilidad en todos sus elementos de uso común y general para el uso de las personas con discapacidad que asisten como espectadoras de un evento deportivo.

3. Las actividades deportivas o de ocio y los actos públicos de naturaleza análoga deben garantizar las suficientes condiciones de accesibilidad a la información y en la comunicación para que las personas con discapacidad puedan disfrutarlos, comprenderlos o participar en ellos. La información se ofrecerá en formatos y medios adecuados siguiendo las reglas marcadas por el principio del diseño para todas las personas de manera que resulten accesibles y comprensibles a las personas con discapacidad.


4. Las atracciones de feria y análogas deberán igualmente ser accesibles para personas con discapacidad, de acuerdo con los requerimientos de las disposiciones normativas específicas o norma técnica aplicables.

5. Las personas proveedoras de los servicios deportivos, recreativos y de ocio, sean públicos o privados, deberán garantizar una correcta difusión de la oferta destinada a las personas con discapacidad.

6. En todo caso estas actividades deportivas, recreativas y de ocio, incluidos los espectáculos cómicos taurinos, respetarán la dignidad humana y velarán por el respeto a la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humanas, sin que dichas actividades puedan lesionar los derechos de las personas con discapacidad.

Artículo 25. *Bienes y servicios de naturaleza turística, incluidos los servicios de hostelería y restauración.*

1. Los establecimientos de uso residencial público que tengan administrativamente la consideración de turísticos, además de reunir condiciones de accesibilidad en todos sus elementos de uso común y general, deberán disponer del número de alojamientos accesibles establecidos en el Documento Básico "DB-SUA Seguridad de utilización y accesibilidad" al que se refiere el Código Técnico de la Edificación.

2. Los prestadores de servicios de hostelería y restauración deberán garantizar la accesibilidad a sus entornos y servicios, para lo que deberán acometerse las adaptaciones necesarias. En el caso de que dichas adaptaciones no sean posibles, se deberán realizar los ajustes razonables que sean precisos para garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad a estos servicios. Para determinar si un ajuste es razonable, se atenderá a los criterios de proporcionalidad establecidos en el artículo 2.e) .

3. Las administraciones públicas competentes promoverán que los planes de formación de los centros de formación en hostelería incluyan acciones formativas específicas sobre las diversas necesidades de las personas con discapacidad, especialmente para el trato y la atención a clientela con discapacidad.

4. Las guías turísticas de carácter oficial, en cualquier soporte, que publiquen o pongan en circulación como material divulgativo las administraciones públicas, deberán informar fidedignamente de las condiciones de accesibilidad universal para personas con discapacidad de los bienes, servicios y destinos turísticos consignados en ellas.

5. Los planes de promoción, dinamización, excelencia y calidad turísticas que gestionen las administraciones públicas incluirán la exigencia de requisitos de accesibilidad universal para las personas con discapacidad.

Artículo 26. *Bienes y servicios de carácter medioambiental y naturales.*


Las playas y demás espacios naturales en los que se lleven a cabo actividades de recreo, turismo o deporte, deberán reunir las condiciones de accesibilidad respecto de aquellos entornos, ámbitos, espacios, o de sus partes o elementos, que estén concebidos especialmente para el uso y disfrute común tales como accesos, aparcamientos, centros de información e interpretación, materiales orientativos e informativos y elementos de señalización, edificaciones o construcciones de concurrencia pública, aseos y áreas higiénicas y sanitarias, miradores, fuentes de agua potable, zonas o espacios de descanso o de refugio, puntos de socorro o asistencia, y otros de análoga naturaleza, sin comprometer la seguridad de las personas ni dañar el valor ambiental.

En el caso de no poder satisfacer de manera adecuada las condiciones de accesibilidad de los

entornos, ámbitos, espacios, o de sus partes o elementos anteriormente descritos, por razones técnicas o de valor medioambiental y natural debidamente justificadas, se realizarán los ajustes razonables que la persona con discapacidad requiera para acceder al uso y disfrute de estos.

Artículo 27. *Administraciones públicas.*

1. 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 incursas en procedimientos judiciales.

2. 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.

3. 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.

Artículo 28. *Servicios postales.*

Los operadores postales, en el ejercicio de las actividades de prestación de los servicios, garantizarán la accesibilidad y los ajustes razonables para las personas con discapacidad en la recogida, admisión, distribución y entrega, así como en los servicios de información, atención y reclamación, presencial o a distancia, incluyendo los terminales de autoservicio interactivos, aplicaciones móviles u otros medios que puedan disponerse para la prestación de los servicios anteriormente descritos.

CAPÍTULO IV. Medidas de acción positiva y establecimiento de apoyos complementarios

Artículo 29. *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.

En los programas de apoyo a la competitividad del comercio minorista se incluirá la temática de la accesibilidad a los bienes y servicios a disposición del público como uno de los contenidos contemplados en las acciones objeto de colaboración en aquellos convenios que se firmen con posterioridad a la aprobación de este real decreto entre el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo y la Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de España para el desarrollo de programas de apoyo a la competitividad del comercio minorista.

Artículo 30. *Actividades de información, campañas de toma de conciencia y acciones formativas.*

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.

Artículo 31. *Promoción de códigos de conducta y buenas prácticas.*

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.

Artículo 32. *Promoción de la normalización y certificación.*

Las entidades de normalización y certificación, los agentes de los sectores económicos y empresariales concernidos y las organizaciones representativas de personas con discapacidad y sus familias, con el apoyo de las administraciones públicas, promoverán la revisión y el desarrollo de la normativa técnica en materia de accesibilidad universal y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público, procurando la adhesión a ella y a sus sistemas de certificación del mayor número posible de operadores.


Artículo 33. *Promoción de la investigación, desarrollo e innovación.*

En el ámbito de sus respectivas competencias, los Ministerios fomentarán proyectos de investigación, desarrollo e innovación en el ámbito de la accesibilidad universal de los bienes y servicios a disposición del público, recurriendo, siempre que sea posible, a la colaboración público-privada.

Se promoverán las redes de investigación interdisciplinarias y los entornos de colaboración, que permitan la creación de soluciones innovadoras en el ámbito europeo e internacional, fomentando la participación de las personas con discapacidad en dichas redes.

Artículo 34. *Contratación pública socialmente responsable.*

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.

En el ámbito de la Administración General del Estado, se velará especialmente por el cumplimiento de la Orden PCI/566/2019, de 21 de mayo, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros, de 12 de abril de 2019, por el que se aprueba el Plan para el impulso de la contratación pública socialmente responsable en el marco de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 .

Artículo 35. *Centros consultores.*

Se designa al Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas del Instituto de Mayores y Servicios Sociales, así como, al Real Patronato sobre Discapacidad y a sus centros asesores como

centros consultores de referencia, en el ámbito de competencias de la Administración General del Estado, en las materias reguladas en este real decreto y en sus normas y especificaciones técnicas de desarrollo.

A tal fin, las administraciones públicas podrán solicitarles informes, dictámenes, auditorías, estudios, investigaciones, seguimientos o propuestas de mejora que permitan la aplicación de lo dispuesto en este real decreto.

Disposición Adicional Primera. *No aumento del gasto público.*

Las actuaciones que se deriven de la aprobación de este real decreto se realizarán con las disponibilidades existentes en cada ejercicio, sin que hayan de precisarse recursos adicionales para su realización.

Disposición Adicional Segunda. *Aplicación de la normativa en materia de seguridad y salud.*

Lo establecido en este real decreto será de aplicación sin perjuicio de lo dispuesto en la normativa que establezca medidas obligatorias para proteger la seguridad y salud de las personas trabajadoras y usuarias en establecimientos abiertos al público.

Disposición Adicional Tercera. *Relaciones laborales.*

En el ámbito de las relaciones laborales, las obligaciones, infracciones y sanciones relativas a las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad se regirán por su normativa laboral específica.

Disposición Adicional Cuarta. *Unidad del mercado.*

El desarrollo de las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación contenidas en este real decreto se hará conforme a la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado [L](#), y no podrá introducir restricciones o medidas de efecto equivalente a una limitación a la libre circulación de bienes y servicios en todo el territorio nacional.

Disposición Adicional Quinta. *Condiciones básicas de accesibilidad en materia de transporte.*

En lo referente a las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación en el ámbito de los medios de transportes seguirá siendo de aplicación el Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad [L](#), así como los reglamentos sectoriales de la Unión Europea sobre los derechos de los pasajeros.

Disposición Adicional Sexta. *Prevalencia en caso de concurso de normas aplicables.*

1. En el ámbito de este real decreto, en el caso de que, en principio, sean aplicables normas distintas a un mismo supuesto de hecho relativo o conectado con la igualdad de oportunidades y no discriminación de las personas con discapacidad, prevalecerá la más favorable para los derechos e intereses de las personas con discapacidad.

2. Las disposiciones de este real decreto se establecen sin perjuicio de la aplicación de aquellas disposiciones, criterios, prácticas o soluciones de adecuación efectiva que pueda establecer la normativa autonómica cuando resulten más favorables para las personas con discapacidad y garanticen la máxima accesibilidad y seguridad posibles.

Disposición Adicional Séptima. *Fuerzas Armadas.*

Las condiciones básicas, obligaciones y derechos establecidos en este real decreto serán aplicables dentro del ámbito de las Fuerzas Armadas teniendo en cuenta su legislación específica, así como su eficacia y operatividad.

Disposición Adicional Octava. *Bienes y servicios de carácter religioso o de culto.*

Los bienes y servicios de carácter religioso o de culto, especialmente, las dependencias, deberán cumplir con los requisitos de accesibilidad regulados en este real decreto así como en el resto de normativa de aplicación.

Disposición Adicional Novena. *Informe de cumplimiento.*

En el plazo de un año desde que se produzca la completa entrada en vigor de este real decreto, el Gobierno elaborará un informe acerca del grado de cumplimiento de las obligaciones contenidas en él.

Disposición Derogatoria Única. *Derogación normativa.*

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan o entren en contradicción con lo dispuesto en este real decreto.

Disposición Final Primera. *Modificación del Reglamento General de Policía de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas, aprobado por el Real Decreto 2816/1982, de 27 de agosto.*

Se añade una nueva letra f) al artículo 51 **L** del Reglamento General de Policía de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas, aprobado por el Real Decreto 2816/1982, de 27 de agosto, con la siguiente redacción:

“f) No discriminar a las personas usuarias por razón de raza, lugar de procedencia, sexo, discapacidad, edad, orientación sexual, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social. Por discriminación por motivos de discapacidad se entenderá cualquier distinción, exclusión o restricción que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos reconocidos a las personas usuarias. En concreto, el ejercicio del derecho de admisión no puede utilizarse para impedir, restringir o condicionar el acceso de nadie por motivo de discapacidad o cualquier otra discriminación.”

Disposición Final Segunda. *Modificación del Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.*

El Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad **L**, queda modificado como sigue:

Uno. Se añade un nuevo apartado al artículo 8 **L** con el siguiente contenido:

“4. Las plataformas y los intermediarios en la contratación del taxi deberán contar con un medio accesible de comunicación vía web y con un número de atención telefónica accesible a través de texto.”

Dos. Se añade un artículo 8 bis **L** redactado en los siguientes términos:

“Artículo 8 bis. Transporte en vehículo adaptado de arrendamiento con conductor.

1. Las Administraciones competentes en la materia promoverán que, en todos los municipios, al menos un cinco por ciento, o fracción, de los vehículos de arrendamiento con conductor utilizados en el transporte urbano correspondan a vehículos adaptados, debiendo cumplir las mismas condiciones que se exigen a los taxis en el anexo VII.2. Mientras no se cubra el citado porcentaje, únicamente podrán otorgarse nuevas autorizaciones para vehículos adaptados.

2. Los vehículos adaptados prestarán servicio de forma prioritaria a las personas con discapacidad, pero cuando estén libres de estos servicios, podrán prestar toda clase de servicios.

3. Lo dispuesto en los apartados anteriores se planificará por las Administraciones competentes antes del 1 de enero de 2024. El objetivo de llegar al diez por ciento de vehículos adaptados deberá alcanzarse antes de 2030.

4. A partir del 1 de enero de 2025, los nuevos vehículos que adquieran los titulares de diez o más autorizaciones de arrendamiento de vehículos con conductor deberán ser adaptados hasta que dispongan de un mínimo de un vehículo adaptado por cada diez que pongan a disposición del público.

5. Se considera vehículo accesible para el transporte de viajeros de personas con discapacidad aquel que satisfaga los requisitos establecidos en la "Norma UNE 26494: Vehículos para el transporte de personas con movilidad reducida con capacidad igual o menor a nueve plazas, incluido el conductor", o posteriores modificaciones.

6. Los intermediarios en la contratación de servicios de arrendamiento de vehículos con conductor deberán contar con un medio accesible de comunicación vía web y con un número de atención telefónica accesible a través de texto."

Disposición Final Tercera. *Título competencial.*

Este real decreto se dicta de conformidad con lo previsto en el artículo 149.1.1.^a **L** de la Constitución Española, que atribuye al Estado la competencia exclusiva para regular las condiciones básicas que garanticen la igualdad de todos los españoles en el ejercicio de los derechos y en el cumplimiento de los deberes constitucionales.

Disposición Final Cuarta. *Facultades de desarrollo y ejecución.*

Se habilita a la persona titular del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 y a la persona titular del Ministerio de Consumo para dictar, previa consulta al Consejo Nacional de la Discapacidad, las normas de desarrollo y ejecución de lo dispuesto en este real decreto, sin perjuicio de las competencias propias de las comunidades autónomas.

Disposición Final Quinta. *Modificación mediante orden ministerial de las especificaciones técnicas de las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación.*

Podrá aprobarse por orden ministerial la actualización de las especificaciones técnicas de las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público, determinadas en este real decreto.

Disposición Final Sexta. *Entrada en vigor.*

El presente real decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el "Boletín Oficial del Estado".

No obstante, las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación establecidas en este real decreto resultarán obligatorias y exigibles según el calendario siguiente:

- a) En los bienes y servicios nuevos de titularidad pública será de aplicación el 1 de enero de 2025.
- b) En los bienes y servicios nuevos de titularidad privada que concierten o suministren las Administraciones públicas, el 1 de enero de 2025; en el resto de bienes y servicios de titularidad privada que sean nuevos, el 1 de enero de 2029.
- c) En los bienes y servicios ya existentes y que sean susceptibles de ajustes razonables, tales ajustes deberán realizarse antes del día 1 de enero de 2026, cuando sean bienes y servicios de titularidad pública o bienes y servicios de titularidad privada que concierten o suministren las Administraciones públicas; y antes del 1 de enero de 2030, cuando se trate del resto de bienes y servicios de titularidad privada.