

Información sobre la manera en que el servicio cumple los requisitos de accesibilidad

Directiva (UE) 2019/882, artículo 13, apartado 2, y anexo V

Prestador del servicio	Example Shop Ltd (sample)
Servicio	Example online shop (sample)
Estado(s) miembro(s) en el (los) que se ofrece el servicio	DE, FR, IE
Fecha de la medición	2026-10-09
Categoría de servicio (artículo 2, apartado 2)	servicios de comercio electrónico (Art. 2(2)(f))
Fecha del documento	2026-10-15
Elaborado por	SmileStory Inc.
Responsabilidad	Elaborado por SmileStory Inc. a partir de una medición automatizada. El prestador del servicio es responsable del contenido de esta información y de completar los campos marcados.

Texto oficial de la Directiva (UE) 2019/882:

INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS QUE CUMPLEN LOS REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD

1. El prestador del servicio incluirá en las condiciones generales, o un documento equivalente, la información que evalúe de qué manera el servicio cumple los requisitos de accesibilidad a que se refiere el artículo 4. La información describirá los requisitos aplicables y contemplará el diseño y el funcionamiento del servicio, en la medida en que sea pertinente para la evaluación. Además de los requisitos de información al consumidor de la Directiva 2011/83/UE, la información incluirá, cuando proceda, al menos los siguientes elementos:

- (a) una descripción general del servicio en formatos accesibles;
- (b) las descripciones y explicaciones necesarias para la comprensión del funcionamiento del servicio;
- (c) una descripción de la forma en que el servicio cumple los requisitos de accesibilidad pertinentes establecidos en el anexo I.

2. Para cumplir el punto 1 del presente anexo, el prestador del servicio podrá aplicar, total o parcialmente, las normas armonizadas y especificaciones técnicas cuyas referencias se hayan publicado en el Diario Oficial de la Unión Europea.

3. El prestador del servicio proporcionará información que demuestre que el proceso de prestación del servicio y su seguimiento garantizan la conformidad del servicio con el punto 1 del presente anexo y con los requisitos aplicables de la presente Directiva.

1. Información exigida por el anexo V, punto 1

Dónde se publica esta información (condiciones generales o documento equivalente): [a completar por el prestador del servicio]

Cómo puede obtenerse esta información en formato oral y en otros formatos accesibles (artículo 13, apartado 2): [a completar por el prestador del servicio]

a) Descripción general del servicio en formatos accesibles

[a completar por el prestador del servicio]

b) Descripciones y explicaciones necesarias para la comprensión del funcionamiento del servicio

[a completar por el prestador del servicio]

c) De qué forma se cumplen los requisitos de accesibilidad del anexo I

La tabla resume cada requisito de la sección III del anexo I. El expediente de evidencias ofrece los detalles.

Requisito	Texto oficial	Resultado
III(a)	garantizando la accesibilidad de los productos usados para la prestación del servicio de conformidad con lo dispuesto en la sección I del presente anexo y, cuando proceda, en su sección II;	Solo comprobación manual — no puede evaluarse mediante pruebas automatizadas Lo describirá el prestador del servicio tras una revisión manual.
III(b)(i)	haciendo disponible la información a través de más de un canal sensorial,	Sin fallos automatizados — queda la comprobación manual Las comprobaciones automatizadas no detectaron fallos; sigue siendo necesaria una revisión manual.
III(b)(ii)	presentando la información de una forma que resulte fácil de entender,	Sin fallos automatizados — queda la comprobación manual Las comprobaciones automatizadas no detectaron fallos; sigue siendo necesaria una revisión manual.
III(b)(iii)	presentando la información a los usuarios de una forma que puedan percibir,	Solo comprobación manual — no puede evaluarse mediante pruebas automatizadas Lo describirá el prestador del servicio tras una revisión manual.
III(b)(iv)	velando por que el contenido de la información esté disponible en formatos de texto que puedan utilizarse para generar formatos asistenciales alternativos para su presentación de diferentes modos por los usuarios y a través de más de un canal sensorial,	Sin fallos automatizados — queda la comprobación manual Las comprobaciones automatizadas no detectaron fallos; sigue siendo necesaria una revisión manual.
III(b)(v)	presentándose en un tipo de letra de tamaño adecuado y forma conveniente, teniendo en cuenta las condiciones previsibles de uso, así como utilizando un contraste suficiente y un espaciado ajustable entre letras, líneas y párrafos,	Fallos detectados (automatizado) Las comprobaciones automatizadas que asociamos a este requisito notificaron fallos (la asociación de las WCAG y de la norma EN 301 549 con el anexo I es nuestra interpretación, no una correspondencia oficial). Valoración del prestador del servicio: [a completar por el prestador del servicio]
III(b)(vi)	complementando cualquier contenido con una presentación alternativa de dicho contenido, y	Fallos detectados (automatizado) Las comprobaciones automatizadas que asociamos a este requisito notificaron fallos (la asociación de las WCAG y de la norma EN 301 549 con el anexo I es nuestra interpretación, no una correspondencia oficial). Valoración del prestador del servicio: [a completar por el prestador del servicio]

Requisito	Texto oficial	Resultado
III(b)(vii)	ofreciendo la información electrónica necesaria para la prestación del servicio de manera coherente y adecuada, haciéndola perceptible, manejable, comprensible y sólida;	Solo comprobación manual — no puede evaluarse mediante pruebas automatizadas Lo describirá el prestador del servicio tras una revisión manual.
III(c)	haciendo que los sitios web, incluidas las aplicaciones en línea conexas, y los servicios basados en dispositivos móviles, incluidas las aplicaciones para dispositivos móviles, sean accesibles de manera coherente y adecuada haciéndolos perceptibles, manejables, comprensibles y sólidos;	Fallos detectados (automatizado) Las comprobaciones automatizadas que asociamos a este requisito notificaron fallos (la asociación de las WCAG y de la norma EN 301 549 con el anexo I es nuestra interpretación, no una correspondencia oficial). Valoración del prestador del servicio: [a completar por el prestador del servicio]
III(d)	cuando se disponga de ellos, los servicios de apoyo (puntos de contacto, centros de asistencia telefónica, asistencia técnica, servicios de retransmisión y servicios de formación) que faciliten información sobre la accesibilidad del servicio y su compatibilidad con las tecnologías de apoyo mediante modos de comunicación accesibles.	Solo comprobación manual — no puede evaluarse mediante pruebas automatizadas Lo describirá el prestador del servicio tras una revisión manual.

2. Normas armonizadas y especificaciones técnicas

No se han publicado en el Diario Oficial normas armonizadas para esta Directiva, por lo que no se ha aplicado ninguna. Se utilizaron las WCAG 2.2 (niveles A y AA) y las cláusulas web de la norma EN 301 549 V3.2.1 como referencias técnicas para las pruebas. Esto no da lugar a una presunción de conformidad.

3. Proceso de prestación del servicio y seguimiento

Procedimientos que mantienen el servicio en conformidad (artículo 13, apartado 3) — quién es responsable de la accesibilidad, cómo se comprueban los cambios antes de su publicación, cómo se tratan las comunicaciones de los usuarios: [a completar por el prestador del servicio]. La repetición automatizada de las pruebas por parte de SmileStory Inc. está programada (cada trimestre) como una de las aportaciones a estos procedimientos.

Autoridades responsables del cumplimiento de los servicios

- **Deutschland:** Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen (MLBF AöR) — <https://www.mlbf-barrierefrei.de/>; Schlichtungsstelle nach § 16 des Behindertengleichstellungsgesetzes (bei dem Beauftragten der Bundesregierung für die Belange von Menschen mit Behinderungen) (conciliation) — <https://www.schlichtungsstelle-bgg.de/>; Bundesfachstelle für Barrierefreiheit (advice) — <https://www.bundesfachstelle-barrierefreiheit.de/>
- **France:** Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) — <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf> **Compruebe esto con el texto oficial vigente antes de publicarlo.**
- **Éire / Ireland:** Competition and Consumer Protection Commission (CCPC) — <https://www.ccpc.ie/>; National Disability Authority (advice) — <https://nda.ie/eea>

Avisos

- SmileStory Inc. no es un organismo de certificación. Este documento no certifica la conformidad; que el servicio cumpla los requisitos lo deciden las autoridades responsables de comprobar el cumplimiento de los servicios (artículo 23) y, en última instancia, los tribunales.
- Este documento no constituye asesoramiento jurídico.
- A fecha de 2026-10-15, no se habían publicado en el Diario Oficial de la Unión Europea normas armonizadas ni especificaciones técnicas con arreglo al artículo 15 para la Directiva (UE) 2019/882; la norma EN 301 549 V3.2.1 solo se menciona en el marco de la Directiva (UE) 2016/2102. Por consiguiente, el cumplimiento de la norma EN 301 549 o de las WCAG no da lugar a una presunción de conformidad con la Directiva (UE) 2019/882 (artículo 15, apartado 1).
- La documentación técnica del anexo IV y la declaración UE de conformidad se aplican a los fabricantes de productos, no a los prestadores de servicios, y no forman parte de este documento.