

CONDICIONES BÁSICAS DE ACCESIBILIDAD DE ALGUNOS BIENES Y SERVICIOS

Guía breve en lenguaje claro



2025

Autoría

Nuria Mesa Muñoz

Confederación Autismo España

Edita

Real Patronato sobre Discapacidad

www.rpdiscapacidad.gob.es

Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030

www.mdsocialesa2030.gob.es

Cuidado de la edición

Centro Español sobre trastorno del espectro del autismo

www.centroautismo.es

Calle Pajaritos 12, Bajo 1. 28045 MADRID

Tel. 91 556 33 98

info@centroautismo.es

Maquetación

Elia Mervi

Adaptación y validación de la publicación a Lenguaje claro.

Documento adaptado y validado según la Norma UNE-ISO 24495-1 para crear documentos en Lenguaje claro.

Realizado por el Equipo de Validación de Autismo España.

Fecha de elaboración

2024

Fecha de publicación

Septiembre 2025

NIPO: 234-25-006-8

© PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.
REAL PATRONATO SOBRE DISCAPACIDAD.

Condiciones básicas de accesibilidad de algunos bienes y servicios. Guía breve en lenguaje claro
por CENTRO ESPAÑOL SOBRE TRASTORNO DEL ESPECTRO DEL AUTISMO, 2025.

Gestionado por la CONFEDERACIÓN AUTISMO ESPAÑA.

Índice navegable

Introducción	5
1. Las condiciones básicas de accesibilidad del Real Decreto 193/2023	6
2. Servicios y productos de consumo	7
3. Comercio minorista	8
4. Servicios y productos financieros	9
5. Servicios y productos de salud	10
6. Servicios asistenciales	11
7. Servicios de educación	12
8. Servicios y productos de seguridad y emergencias	13
9. Servicios y productos de cultura	14
10. Servicios y productos de deporte y tiempo libre	15

11. Servicios y productos de turismo	16
12. Servicios y productos de medioambiente	17
13. Servicios de las administraciones públicas	18
14. Servicios y productos postales	19

Introducción

Esta guía breve en lenguaje claro presenta las condiciones básicas de accesibilidad de los bienes y servicios que explica el Real Decreto 193/2023.

El Centro de Autismo hace este trabajo para cumplir con la Estrategia Española sobre Trastorno del Espectro del Autismo y su I Plan de Acción. Con esta guía, el Centro ofrece información de interés para que toda la sociedad pueda cumplir con las obligaciones legales de accesibilidad.

Además, el Centro hace esto porque es un centro consultor de referencia en accesibilidad y debe ayudar a que se cumpla bien esta norma.

LAS CONDICIONES BÁSICAS DE ACCESIBILIDAD DEL REAL DECRETO 193/2023

Las condiciones básicas de accesibilidad son las características mínimas que los servicios y los objetos deben cumplir para que el mayor número de personas pueda usarlos.

El Real Decreto 193/2023 explica las condiciones básicas de accesibilidad de los siguientes servicios y productos:

1. De consumo

Servicios y productos de consumo: son los que las personas compramos a las empresas.

2. Del comercio minorista

Comercio minorista: son las empresas que compran productos a otras empresas para venderlos a las personas.

3. Financieros

Servicios y productos de financieros: son los que permiten ganar dinero a través de invertir o ahorrar dinero.

4. De salud

Servicios asistenciales: son los que reciben las personas dependientes para vivir de forma autónoma.

5. Asistenciales

6. De educación

Administraciones públicas: son grupos de personas y recursos que trabajan para cumplir las leyes y defender los derechos de todos y todas.

7. De seguridad y emergencias

8. De cultura

9. De deporte y tiempo libre

10. De turismo

11. De medioambiente

12. De las administraciones públicas

Servicios y productos postales: consisten en enviar cartas y paquetes.

13. Postales

CONDICIONES BÁSICAS DE ACCESIBILIDAD DE ALGUNOS BIENES Y SERVICIOS

LAS CONDICIONES BÁSICAS DE ACCESIBILIDAD DEL REAL DECRETO 193/2023 SERVICIOS Y PRODUCTOS DE CONSUMO

Las empresas y profesionales deben:



Ofrecer información de forma accesible

sobre los derechos de las personas consumidoras.

Por ejemplo, debe ofrecer la información de la oferta, el contrato o la factura de compra de forma accesible y comprensible.



Ofrecer servicios de reparación y mantenimiento accesibles

durante al menos 10 años desde que el producto deje de fabricarse o durante el tiempo que dure la prestación del servicio.



Asegurarse de que los trámites, los servicios y las oficinas de las **entidades de resolución alternativa de litigios** son **accesibles**.

Entidades de resolución alternativa de litigios: son servicios de las administraciones que ayudan a solucionar conflictos o problemas entre empresas y personas consumidoras



Tener **servicios de atención al cliente accesibles**

LAS CONDICIONES BÁSICAS DE ACCESIBILIDAD DEL REAL DECRETO 193/2023 COMERCIO MINORISTA



Las empresas y profesionales de **comercio minorista** deben cumplir unos requisitos u otros según el tamaño de la tienda.

Comercio minorista: son las empresas que compran productos a otras empresas para venderlos a las personas.

EN TIENDAS O ESTABLECIMIENTOS DE **150 METROS O MAYORES**:

Si hay probadores, debe haber al menos 1 probador accesible.

Si hay probadores en más de una planta, en cada una debe haber al menos 1 probador accesible.

Si hay ordenadores y otros equipos que puedan usar las consumidoras, estos deben ser accesibles.

EN TIENDAS DE **2.500 METROS O MAYORES**, DEBE HABER:

Un servicio de atención y apoyo a personas con discapacidad.
Debe tener los apoyos técnicos necesarios y las personas profesionales deben tener formación.

Y carritos accesibles.
Deben ofrecer el mismo número de carritos accesibles que plazas de aparcamiento para personas con discapacidad.

Todas las máquinas de venta automática deben ser accesibles.



LAS CONDICIONES BÁSICAS DE ACCESIBILIDAD DEL REAL DECRETO 193/2023
SERVICIOS Y PRODUCTOS FINANCIEROS

Las entidades financieras deben:



Ofrecer un **servicio de atención al público** que ayude con las gestiones a las personas con discapacidad. Deben tener profesionales con formación.



Ofrecer cajeros automáticos y **otros equipos accesibles**. Estos deben cumplir los requisitos de accesibilidad que explican otras normas.



Y ofrecer una **atención accesible** a través del **teléfono**, del **correo electrónico**, de su página web y otros medios digitales. También deben cumplir los requisitos de accesibilidad que explican otras normas.

Entidades financieras: son empresas que ofrecen servicios que permiten a las personas ganar dinero a través de invertir o ahorrar dinero.

LAS CONDICIONES BÁSICAS DE ACCESIBILIDAD DEL REAL DECRETO 193/2023 SERVICIOS Y PRODUCTOS DE SALUD



Las empresas, administraciones y profesionales que ofrecen servicios relacionados con la salud, incluidas farmacias y clínicas veterinarias, deben:

Tener elementos, **herramientas y tecnologías de apoyo** para atender a todas las personas. Sus profesionales deben tener formación profesional para ofrecer esta atención.

Ofrecer servicios de **urgencias sanitarias accesibles**.

Tener **herramientas**, equipamientos y materiales médicos accesibles para **atender a todo tipo de paciente**.

Ofrecer **información** en formatos **accesibles** sobre sus servicios.



LAS CONDICIONES BÁSICAS DE ACCESIBILIDAD DEL REAL DECRETO 193/2023

SERVICIOS ASISTENCIALES

En las instalaciones o centros donde se ofrecen **servicios asistenciales** debe haber **herramientas y tecnologías de apoyo suficientes** para atender a todas las personas

Servicios asistenciales: son los que reciben las personas dependientes para vivir de forma autónoma.

También deben contar con profesionales con formación



LAS CONDICIONES BÁSICAS DE ACCESIBILIDAD DEL REAL DECRETO 193/2023 SERVICIOS DE EDUCACIÓN

Los centros educativos deben cumplir los requisitos de accesibilidad que explica la Ley de Educación.

Además, los **centros educativos públicos** también deben ofrecer de forma accesible:



- Sus instalaciones
- Los procedimientos y trámites
- Las actividades extraescolares y prácticas
- El transporte escolar
- Los procesos de admisión
- Las pruebas de evaluación o exámenes
- Los contenidos de la formación
- Y los sistemas y materiales

Los **centros educativos privados** y los **centros de enseñanza no reglada** también deben ofrecer de forma accesible:

- Su oferta formativa, es decir, los cursos que ofrecen.
- Y los materiales y soportes educativos.



Las **residencias** deben ser accesibles y ofrecer el número de habitaciones accesibles que dicen las leyes.

Centros educativos públicos: son los colegios e institutos que gestionan las administraciones públicas.

Centros educativos privados: son los colegios e institutos que gestionan empresas.

Centros de enseñanza no reglada: son los centros educativos que ofrecen cursos que no son obligatorios y oficiales.

LAS CONDICIONES BÁSICAS DE ACCESIBILIDAD DEL REAL DECRETO 193/2023 SERVICIOS Y PRODUCTOS DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

Las empresas y profesionales que ofrecen servicios relacionados con la seguridad y las emergencias, incluida la **educación vial**, deben cumplir los requisitos de accesibilidad de la Ley del Sistema Nacional de Protección Civil.

Además, deben ofrecer una atención adecuada a las personas con discapacidad.

Educación vial: es el conocimiento sobre cómo conducir y cómo circular en coche y otros vehículos o como peatón.



La **Escuela Nacional de Protección Civil** debe ofrecer formación accesible para personas con discapacidad. También debe ofrecer a los profesionales formación sobre atención a personas con discapacidad.

Las empresas que ofrecen servicios de educación vial deben ofrecer cursos y trámites accesibles para conseguir el permiso de conducir y otros servicios relacionados.



LAS CONDICIONES BÁSICAS DE ACCESIBILIDAD DEL REAL DECRETO 193/2023 SERVICIOS Y PRODUCTOS DE CULTURA



Todos los centros relacionados con la cultura y la historia que gestionan las administraciones públicas deben tener **planes de accesibilidad** en sus edificios y servicios.

Por ejemplo, los museos, bibliotecas o teatros.

Los planes de accesibilidad deben incluir, al menos:

- Un servicio de atención y apoyo a personas con discapacidad.
- Y los medios, herramientas y recursos necesarios para atenderles.

Además:



Las **películas** de la Filmoteca Nacional y otros centros de la Administración General del Estado llevarán **subtítulos** cuando sea posible.
La Filmoteca Española incluirá películas audiodescritas.



Los **teatros** y otras salas parecidas de las administraciones instalarán sistemas de **inducción magnética** y pantallas de **subtitulado** y **audiodescripción**.
Los teatros y salas de las empresas deben incluirlas poco a poco.



Las **personas con discapacidad sensorial** pueden ocupar las **primeras filas** en cualquier actividad cultural, conferencia o espectáculo.



Se pueden hacer mejoras en la accesibilidad de los edificios y elementos del **Patrimonio Histórico Español** y en **bienes culturales** cuando los cambios no les pongan en peligro.

LAS CONDICIONES BÁSICAS DE ACCESIBILIDAD DEL REAL DECRETO 193/2023

SERVICIOS Y PRODUCTOS DE DEPORTE Y TIEMPO LIBRE

Las empresas y profesionales que ofrecen servicios relacionados con el deporte, el ocio y el tiempo libre deben ofrecer:

Instalaciones deportivas accesibles

para las personas deportistas
y para las personas que van a ver el deporte.

Información y comunicación accesible y comprensible
en todas las actividades.

Información clara y accesible de sus **servicios** de deporte,
ocio y tiempo libre para **personas con discapacidad**.

Las atracciones de feria y otras instalaciones parecidas
también deben ser accesibles.



**Todas las actividades de deporte, ocio y tiempo libre
deben respetar la dignidad y los derechos
de todas las personas,
incluidas las personas con discapacidad.**

LAS CONDICIONES BÁSICAS DE ACCESIBILIDAD DEL REAL DECRETO 193/2023 SERVICIOS Y PRODUCTOS DE TURISMO



Las **viviendas turísticas y hoteles** deben ser accesibles por completo y ofrecer el número de habitaciones accesibles que dice el Código Técnico de la Edificación.



Los bares y los **restaurantes** deben ser accesibles.



Los **centros de formación de hostelería** deben ofrecer cursos sobre atención a personas con discapacidad.



Las **guías turísticas** de las administraciones deben informar sobre la accesibilidad de los servicios y destinos turísticos.



Los **planos de turismo** de las administraciones deben incluir requisitos para mejorar la accesibilidad.

LAS CONDICIONES BÁSICAS DE ACCESIBILIDAD DEL REAL DECRETO 193/2023

SERVICIOS Y PRODUCTOS DE MEDIOAMBIENTE

Las empresas y profesionales que organizan actividades de ocio y deporte en la naturaleza deben asegurar que **todos los elementos de la actividad son accesibles**. Por ejemplo, edificios, baños, fuentes de agua o miradores.



LAS CONDICIONES BÁSICAS DE ACCESIBILIDAD DEL REAL DECRETO 193/2023

SERVICIOS DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Las administraciones públicas deben cumplir los requisitos de accesibilidad que explica el Real Decreto 366/2007 y otras normas que lo desarrollan.

También deben:

Ofrecer **servicios accesibles de información y atención al público**



- En la atención a través de medios electrónicos, todos los elementos de la página o herramienta web deben ser accesibles.
- En la atención a través de teléfono, deben ofrecer servicios alternativos para personas con discapacidad sensorial o personas con dificultades para hablar

Ofrecer **cursos sobre atención a personas con discapacidad y herramientas de apoyo** en los planes de formación para profesionales de las administraciones públicas.



La **Justicia** debe ser **accesible** por completo, es decir, sus oficinas, herramientas, servicios de atención al público y procedimientos deben ser accesibles.

La persona facilitadora procesal es un recurso para mejorar la accesibilidad en la Justicia.

LAS CONDICIONES BÁSICAS DE ACCESIBILIDAD DEL REAL DECRETO 193/2023
SERVICIOS Y PRODUCTOS POSTALES

Las empresas, administraciones y profesionales que ofrecen servicios postales deben ofrecer:



Procedimientos accesibles para todos sus servicios.



Servicios de información y atención al público accesibles.
Pueden ser presenciales o a distancia.



Y equipos de autoservicio, aplicaciones y páginas web accesibles.



www.centroautismo.es

C/ Pajaritos 12, Bajo - Oficina 1. 28007 - Madrid



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030



REAL
PATRONATO SOBRE
DISCAPACIDAD



CENTRO ESPAÑOL SOBRE
TRASTORNO DEL
ESPECTRO DEL AUTISMO