



## **Declaración de Accesibilidad**

Consum se ha comprometido a hacer accesibles sus productos y servicios, de conformidad con la legislación nacional (Ley 11/2023) por la que se traspone la Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo y en línea con su compromiso de ofrecer canales de distribución de productos y servicios accesibles para todos sus clientes. En este sentido, Consum está trabajando en el fortalecimiento del nivel de accesibilidad de sus canales.

Teniendo en consideración el límite regulatorio del 28 de junio de 2025 establecido por la Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo y la Ley 11/2023, Consum se encuentra en plena fase de implementación de todas las líneas de acción que solventan los problemas de accesibilidad identificados previos a esa fecha. No obstante, ya se encuentran disponibles para los clientes de Consum un gran número de funcionalidades y de características de accesibilidad en los principales canales de distribución de la organización, tal y como se presentan a continuación.

*La presente declaración es aplicable a todos los canales en los que la organización tiene contacto directo con cliente final.*

## **Web unificada, tienda online y aplicación Mundo Consum**

Se prioriza el uso de texto real frente a imágenes de texto, lo que asegura la compatibilidad con tecnologías de asistencia. Además, el color no es el único medio para transmitir información: se combinan distintos recursos visuales y textuales para facilitar la comprensión, mientras que los elementos de la interfaz y los gráficos mantienen un contraste adecuado frente al fondo, mejorando la visibilidad en distintas condiciones de lectura.

En cuanto a la navegación y el control, toda la funcionalidad está disponible mediante teclado, sin depender del ratón ni de gestos complejos, y el foco de teclado se muestra de forma visible, pudiendo moverse o retirarse sin dificultad. La aplicación permite ajustar los tiempos de repetición o espera, lo que favorece el uso por parte de personas con movilidad reducida. Además, se mantiene una estructura coherente: los elementos comunes conservan una ubicación, denominación y orden consistentes, los títulos y etiquetas describen claramente



el propósito de cada sección, y el idioma principal está correctamente declarado para una adecuada interpretación por los lectores de pantalla.

Por último, la interacción con el usuario se diseña para ofrecer retroalimentación clara y controlada. Las acciones no provocan cambios automáticos de contexto sin confirmación previa, los formularios proporcionan mensajes de error comprensibles y sugerencias de corrección, y los controles incluyen etiquetas e instrucciones que facilitan su comprensión. La interfaz también expone mediante programación la relación entre elementos, sus etiquetas y las acciones disponibles, garantizando la compatibilidad con las distintas tecnologías de asistencia.

### **Cajas de autocobro**

La navegación y el uso predecible se garantizan manteniendo un orden constante de componentes e iconos en la interfaz, evitando cambios inesperados que puedan generar confusión. En cuanto a la visualización y el contraste, las pantallas cumplen con los límites de destellos seguros y presentan niveles adecuados de contraste entre texto y fondo, asegurando una lectura cómoda, estable y segura para todas las personas.

Además, los tiempos y la flexibilidad de uso se adaptan a las necesidades del usuario, permitiendo ajustar los límites de tiempo en las operaciones para completar gestiones sin presión. Por último, la inclusión sensorial se refuerza evitando el uso exclusivo del color para transmitir información o indicar acciones, garantizando así una experiencia más inclusiva para las personas con diversidad visual.

### **PINPADS (Ingenico y Verifone)**

Los PINPADs están diseñados para garantizar la legibilidad y visualización del contenido, asegurando que los textos e imágenes sean claros, y sin destellos que puedan resultar molestos o causar distracciones. La pantalla se encuentra situada a una altura que permite su lectura desde una posición sentada, lo que facilita el uso por parte de personas en silla de ruedas o con movilidad reducida.

En cuanto al uso táctil y la accesibilidad física, las teclas numéricas incorporan referencias táctiles que permiten su identificación sin necesidad de visión, y los



elementos accionables pueden utilizarse sin realizar movimientos complejos como pinzar o girar la muñeca. Todos los controles se encuentran dentro de los rangos de altura y alcance recomendados, garantizando un uso cómodo, seguro y accesible para todos los usuarios.

Finalmente, la consistencia y predictibilidad se mantienen mediante una disposición estable de los elementos de la interfaz y evitando que el color sea el único medio para transmitir información, lo que favorece una interacción más intuitiva y accesible.

### **Points of Sale – POS**

Los Points of Sale (POS) están diseñados para garantizar la legibilidad y visualización del contenido, asegurando que los textos se presenten de forma clara y comprensible. Ofrecen modos de operación que permiten una lectura cómoda incluso cuando no es posible ampliar el contenido desde la propia plataforma, y mantienen un nivel de contraste adecuado entre los elementos y el fondo, facilitando la lectura en distintas condiciones de iluminación.

En cuanto a la comodidad y seguridad visual, la interfaz cumple con el criterio de no superar tres destellos por segundo, evitando efectos que puedan resultar molestos, distraer o interferir con la experiencia de uso de las personas.

Por último, se garantiza la consistencia y facilidad de uso mediante una estructura estable de componentes e iconos que conserva el mismo orden y disposición, lo que permite una visualización coherente, predecible y accesible para todos los usuarios.

### **Contact Center**

El servicio de atención al cliente de Consum está diseñado para ser accesible a través de distintos canales sensoriales, ofreciendo atención tanto auditiva, mediante el teléfono, como visual, a través del formulario web. Esta diversidad de medios garantiza que las personas usuarias puedan comunicarse de la forma que mejor se adapte a sus necesidades.

Las locuciones telefónicas presentan las opciones en un orden lógico y coherente, al igual que las secciones de consulta disponibles en la página web



de atención al cliente. Durante la reproducción, no se emiten sonidos de interferencia prolongados y las locuciones se detienen automáticamente al iniciarse una nueva o cuando el usuario realiza una acción, evitando confusiones o solapamientos de audio. Además, las locuciones incluyen un modo de operación manual que permite seleccionar opciones mediante la pulsación de teclas, sin necesidad de realizar pulsaciones simultáneas ni mantener presionada una tecla durante largos periodos.

Por último, el servicio contempla la asistencia a través de representantes, permitiendo que personas autorizadas realicen gestiones telefónicas en nombre del socio-cliente, garantizando así una atención inclusiva y accesible para todas las personas.

### **Comunicaciones digitales y publicidad**

Consum ha desarrollado Guías de Buenas Prácticas para la creación de comunicaciones, que están disponibles para todos los equipos como directrices en la elaboración de contenidos comerciales y publicitarios. Estas guías buscan asegurar que los materiales cumplan con criterios de claridad, coherencia y accesibilidad.

Las comunicaciones se estructuran en una secuencia lógica y significativa, facilitando la comprensión del mensaje para todas las personas usuarias, incluidas aquellas con discapacidades visuales o de aprendizaje. Esto garantiza que la información se presente de manera clara y fácil de seguir, independientemente de las capacidades del público.

Además, cuando se utiliza color para transmitir información, indicar acciones o identificar elementos, siempre se proporcionan alternativas visuales o textuales que permiten interpretar la información sin depender únicamente del color, favoreciendo la accesibilidad visual y la comprensión universal de los contenidos.

Adicionalmente, Consum se encuentra trabajando en una serie de áreas de mejora que serán implementadas en los canales de la organización en los próximos meses.

#### **1. Compatibilidad con tecnologías de asistencia**



- a. Se está trabajando en garantizar una navegación lógica, coherente y completa por teclado, con foco visible.
- b. Se están corrigiendo limitaciones de compatibilidad con lectores de pantalla, dispositivos auditivos y otras tecnologías de apoyo.

## **2. Accesibilidad auditiva y guía por voz**

- a. Se está trabajando en la incorporación de modos guiados por voz en todos los canales (web, app, cajas de autocobro, PINPADs y POS) para facilitar la navegación, selección de opciones, introducción de datos y revisión de información.
- b. Se está evaluando la generación de salida de voz para recibos y comprobantes en PINPADs y terminales, de modo que los usuarios puedan confirmar sus transacciones sin depender de la visión.

## **3. Diseño visual**

- a. Para aquellos contenidos con contraste inadecuado, se está trabajando en aumentar el contraste de los elementos textuales a mínimo el 4,5:1 y a 3:1 en el caso de elementos no textuales esenciales.
- b. Se están implementando ajustes de brillo, contraste y tamaño de fuente que los usuarios puedan personalizar según sus necesidades.
- c. Se está asegurando que las pantallas y contenidos funcionen correctamente en distintas orientaciones y niveles de zoom, evitando pérdida de información.

## **4. Etiquetas, títulos y mensajes**

- a. Se están actualizando títulos, etiquetas y mensajes de error para que describan claramente el propósito de cada elemento.
- b. Se está revisando la coherencia entre etiquetas visuales y nombres programáticos accesibles en web, app y terminales físicos.

## **5. Navegación e interacción**

- a. Se está optimizando la navegación mediante teclado, gestos simples y focos de interacción, asegurando un orden lógico y acceso completo a todos los elementos.
- b. Se está incorporando la posibilidad de pausar o detener elementos en movimiento en las cajas de autocobro según las preferencias del usuario.
- c. Se está trabajando en mantener el mismo orden y ubicación de elementos repetitivos y en comunicar previamente cambios de contexto importantes.



## **6. Organización y estructura del contenido**

Se está mejorando la codificación de tablas, listados, encabezados y relaciones jerárquicas para que las tecnologías de asistencia interpreten correctamente la información.

## **7. Accesibilidad física y alcance en terminales**

- a. Se están realizando ajustes en la altura y disposición de pantallas y controles en cajas de autocobro, PINPADs y POS para garantizar un acceso cómodo desde distintas posiciones.
- b. Se está evaluando la incorporación de señalización táctil, como etiquetas en braille o relieves, para identificar correctamente los elementos accionables.

## **8. Gestión de tiempos**

- a. Se están implementando avisos de los límites de tiempo mediante señales visuales, auditivas o táctiles.
- b. Se están corrigiendo los tiempos de espera entre pulsaciones y en operaciones con límites temporales para mejorar la precisión y comodidad del usuario.

## **9. Instrucciones de uso y características de accesibilidad en web**

Se están generando instrucciones de uso y características de accesibilidad para todos los canales que irán ubicadas en la web unificada de Consum.

## **10. Contenido multimedia accesible**

Se están generando audiodescripciones y transcripciones para el contenido multimedia.

## **Preparación de la presente declaración de accesibilidad**

La presente declaración fue preparada el [13/10/2025].

El método empleado para preparar la declaración ha sido una evaluación llevada a cabo por un tercero.

Última revisión de la declaración: [13/10/2025].



### Observaciones y datos de contacto

Puede realizar comunicaciones sobre requisitos de accesibilidad como, por ejemplo:

1. Informar sobre cualquier posible incumplimiento.
2. Transmitir otras dificultades de acceso.
3. Formular cualquier otra consulta o sugerencia de mejora relativa a la accesibilidad de Consum.

A través del siguiente formulario de contacto: [Enviar una solicitud – Atención al Cliente](#)

### Procedimiento de aplicación

Si una vez realizada una solicitud de información accesible o queja, ésta hubiera sido desestimada, no se estuviera de acuerdo con la decisión adoptada, o la respuesta no cumpliera los requisitos contemplados en la normativa vigente, la persona interesada podrá iniciar una reclamación.

La reclamación puede ser presentada a través de los canales habituales que Consum pone a disposición de sus clientes: [Enviar una solicitud – Atención al Cliente](#)