



Declaració d'accessibilitat

Consum s'ha compromés a fer accessibles els seus productes i servicis, d'acord amb la legislació nacional (Llei 11/2023), per la qual es transposa la Directiva (UE) 2019/882 del Parlament Europeu i del Consell, i en línia amb el seu compromís d'oferir canals de distribució de productes i servicis accessibles per a tots els clients. En este sentit, Consum treballa en l'enfortiment del nivell d'accessibilitat dels seus canals.

Tenint en compte el límit regulatori del 28 de juny de 2025 establert per la Directiva UE 2019/882 del Parlament Europeu i del Consell i la Llei 11/2023, Consum es troba en plena fase d'implementació de totes les línies d'acció que resolen els problemes d'accessibilitat identificats abans d'esta data. No obstant això, els clients de Consum ja tenen disponibles un gran nombre de funcionalitats i de característiques d'accessibilitat en els principals canals de distribució de l'organització, tal com es presenten tot seguit.

Esta declaració és aplicable a tots els canals en què l'organització té contacte directe amb el client final.

Web unificada, tenda online i aplicació Món Consum

Es prioritza l'ús de text real davant d'imatges de text, cosa que assegura la compatibilitat amb les tecnologies d'assistència. A més, el color no és l'únic mitjà per a transmetre informació: es combinen diferents recursos visuals i textuals per a facilitar-ne la comprensió, mentre que els elements de la interfície i els gràfics mantenen un contrast adequat davant del fons per millorar la visibilitat en diverses condicions de lectura.

Pel que fa a la navegació i el control, tota la funcionalitat està disponible per mitjà de teclat, sense dependre de ratolí ni de gestos complexos, i el focus del teclat es mostra de manera visible i es pot moure o retirar sense dificultat. L'aplicació permet ajustar els temps de repetició o espera, cosa que n'afavorix l'ús per part de persones amb mobilitat reduïda. A més, manté una estructura coherent: els elements comuns conserven una ubicació, una denominació i un ordre consistents; els títols i les etiquetes descriuen clarament el propòsit de cada



secció, i l'idioma principal està declarat correctament per tal que els lectors de pantalla puguin fer-ne una interpretació adequada.

Finalment, la interacció amb l'usuari es dissenya per a oferir una retroalimentació clara i controlada. Les accions no provoquen canvis automàtics de context sense confirmació prèvia, els formularis proporcionen missatges d'error comprensibles i suggeriments de correcció, i els controls inclouen etiquetes i instruccions que en faciliten la comprensió. La interfície també exposa, amb la programació, la relació entre els elements, les seues etiquetes i les accions disponibles, fet que garanteix la compatibilitat amb les diferents tecnologies d'assistència.

Caixes d'autocobrament

La navegació i l'ús predictable es garanteixen per a mantindre un ordre constant dels components i les icones en la interfície, i evitar així els canvis inesperats que poden generar confusió. Pel que fa a la visualització i el contrast, les pantalles complixen els límits de llampades segures i presenten nivells adequats de contrast entre text i fons, cosa que n'assegura una lectura còmoda, estable i segura per a totes les persones.

A més, els temps i la flexibilitat d'ús s'adapten a les necessitats de l'usuari i permeten ajustar els límits de temps en les operacions per a completar gestions sense pressió. Finalment, la inclusió sensorial es reforça per evitar l'ús exclusiu del color a fi de transmetre informació o indicar accions i garantir així una experiència més inclusiva per a les persones amb diversitat visual.

Pinpads (Ingenico i Verifone)

Els pinpads estan dissenyats per a garantir la llegibilitat i la visualització del contingut, a fi d'assegurar que els textos i les imatges siguin clars i sense llampades que puguin resultar molestes o causar distraccions. La pantalla es troba situada a una altura que permet llegir-la des d'una posició assegurada, fet que en facilita l'ús per part de persones en cadira de rodes o amb mobilitat reduïda.

Pel que fa a l'ús tàctil l'accessibilitat física, les tecles numèriques incorporen referències tàctils que permeten identificar-les sense necessitat de visió, i els elements accionables es poden usar sense fer moviments complexos com ara



pinçar o girar la monyica. Tots els controls es troben dins del rang d'altura i d'abast recomanats, fet que en garanteix un ús còmode, segur i accessible per a tots els usuaris.

Finalment, la consistència i la predictibilitat es mantenen amb la disposició dels elements de la interfície i evitant que el color siga l'únic mitjà per a transmetre informació, cosa que afavorix una interacció més intuïtiva i accessible.

Points of sale – POS

Els *points of sale* (POS) estan dissenyats per a garantir la llegibilitat i la visualització del contingut i assegurar així que els textos es presenten de forma clara i comprensible. Oferixen formes d'operació que permeten llegir-les clarament, inclús quan no se'n pot ampliar el contingut des de la mateixa plataforma, i mantenen un nivell de contrast adequat entre els elements i el fons, cosa que en facilita la lectura en diferents condicions d'il·luminació.

Pel que fa a la comoditat i la seguretat visual, la interfície complix el criteri de no superar tres llampades per segon, per evitar efectes que puguen resultar molestos, distraure o interferir amb l'experiència d'ús de les persones.

Finalment, se'n garanteix la consistència i la facilitat d'ús mitjançant una estructura estable de components i icones que conserva el mateix ordre i la mateixa disposició, fet que en permet una visualització coherent, predictable i accessible per a tots els usuaris.

Contact center

El servei d'atenció al client de Consum està dissenyat perquè siga accessible per mitjà de diferents canals sensorials, i ofereix atenció tant auditiva, mitjançant el telèfon, com visual, amb el formulari web. Esta diversitat de mitjans garanteix que les persones usuàries puguen comunicar-s'hi de la manera que s'adapte millor a les seues necessitats.

Les locucions telefòniques presenten les opcions en un ordre lògic i coherent, igual que les seccions de consulta disponibles en la pàgina web d'atenció al client. Durant la reproducció no s'emeten sons d'interferència prolongats i les locucions es paren automàticament quan en comença una de nova o quan



l'usuari fa una acció, fet que evita confusions o solapaments d'àudio. A més, les locucions inclouen un mode d'operació manual que permet seleccionar opcions mitjançant la pulsació de tecles, sense haver de fer pulsacions simultànies ni mantindre pressionada una tecla durant períodes llargs.

Finalment, el servei preveu l'assistència per mitjà de representants, de manera que les persones autoritzades poden fer gestions telefòniques en nom del soci client i així es garanteix una atenció inclusiva i accessible per a totes les persones.

Comunicacions digitals i publicitat

Consum ha desenvolupat Guies de Bones Pràctiques per a la creació de comunicacions, que estan disponibles per a tots els equips com a directrius en l'elaboració de continguts comercials i publicitaris. Estes guies busquen assegurar que els materials complisquen els criteris de claredat, coherència i accessibilitat.

Les comunicacions s'estructuren en una seqüència lògica i significativa que facilita la comprensió del missatge per a totes les persones usuàries, incloses aquelles que tenen discapacitats visuals o d'aprenentatge. Això garanteix que la informació es presente de manera clara i fàcil de seguir, independentment de les capacitats del públic.

A més, quan s'usa color per a transmetre informació, indicar accions o identificar elements, sempre es proporcionen alternatives visuals o textuais que permeten interpretar la informació sense dependre només del color, un fet que afavorix l'accessibilitat visual i la comprensió universal dels continguts.

Addicionalment, Consum treballa en un seguit d'àrees de millora que s'implementaran en els canals d'organització els pròxims mesos.

1. Compatibilitat amb tecnologies d'assistència

- a. Es treballa per garantir una navegació lògica, coherent i completa per teclat, amb focus visible.
- b. S'estan corregint limitacions de compatibilitat amb lectors de pantalla, dispositius auditius i altres tecnologies de suport.

2. Accessibilitat auditiva i guia per veu

- a. Es treballa en la incorporació de modes guiats per veu en tots els canals (web, app, caixes d'autocobrament, pinpads i POS) per a facilitar-hi la navegació, la selecció d'opcions, la introducció de dades i la revisió d'informació.
- b. S'està avaluant la generació d'eixida de veu per a rebuts i comprovants en pinpads i terminals, de manera que els usuaris puguin confirmar les transaccions sense dependre de la visió.

3. Disseny visual

- a. Per a aquells continguts que tenen un contrast inadequat, es treballa per augmentar el contrast dels elements textuais a un mínim del 4,5:1 i a 3:1 en el cas d'elements no textuais essencials.
- b. S'estan implementant ajustos de brillantor, contrast i mida de font que els usuaris poden personalitzar segons les necessitats.
- c. S'està assegurant que les pantalles i els continguts funcionen correctament en diferents orientacions i nivells de zoom, per a evitar així que es perdi informació.

4. Etiquetes, títols i missatges

- a. S'estan actualitzant els títols, les etiquetes i els missatges d'error perquè descriguin clarament el propòsit de cada element.
- b. S'està revisant la coherència entre etiquetes visuals i noms programàtics accessibles en la web, l'app i els terminals físics.

5. Navegació i interacció

- a. S'està optimitzant la navegació per mitjà de teclat, gestos simples i focus d'interacció per assegurar-ne un ordre lògic i un accés complet a tots els elements.
- b. S'està incorporant la possibilitat de pausar o parar els elements en moviment en les caixes d'autocobrament segons les preferències de l'usuari.



- c. Es treballa per mantindre el mateix ordre i la mateixa ubicació dels elements repetitius i per comunicar prèviament els canvis de context importants.

6. Organització i estructura del contingut

S'està millorant la codificació de taules, llistes, encapçalaments i relacions jeràrquiques perquè les tecnologies d'assistència interpreten la informació correctament.

7. Accessibilitat física i abast en terminals

- a. S'estan fent ajustos en l'altura i la disposició de les pantalles i els controls en caixes d'autocobrament, pinpads i POS per garantir-hi un accés còmode des de diferents posicions.
- b. S'està avaluant la incorporació de senyalització tàctil, com ara etiquetes en braille o relleus, per identificar correctament els elements accionables.

8. Gestió de temps

- a. S'estan implementant avisos dels límits de temps per mitjà de senyals visuals, auditius o tàctils.
- b. S'estan corregint els temps d'espera entre pulsacions i en operacions amb límits temporals per millorar la precisió i la comoditat de l'usuari.

9. Instruccions d'ús i característiques d'accessibilitat en web.

S'estan generant instruccions d'ús i característiques d'accessibilitat per a tots els canals que s'ubicaran en la web unificada de Consum.

10. Contingut multimèdia accessible.

S'estan generant audiodescripcions i transcripcions per al contingut multimèdia.

Preparació d'aquesta declaració d'accessibilitat

Esta declaració s'ha preparat el [13/10/2025].

El mètode usat per a preparar la declaració ha sigut una avaluació que ha dut a terme un tercer.

Última revisió de la declaració: [13/10/2025].



Observacions i dades de contacte

Es poden fer comunicacions sobre requisits d'accessibilitat, com ara:

1. Informar sobre qualsevol possible incompliment.
2. Transmetre altres dificultats d'accés.
3. Formular qualsevol altra consulta o suggeriment de millora en relació amb l'accessibilitat de Consum.

Per mitjà del formulari de contacte següent: [Enviar una sol·licitud – Atenció al Client](#)

Procediment d'aplicació

Si, una vegada feta una sol·licitud d'informació accessible o queixa, esta s'ha desestimat, no s'està d'acord amb la decisió adoptada o la resposta no complix els requisits previstos en la normativa vigent, la persona interessada pot iniciar una reclamació.

La reclamació es pot presentar a través dels canals habituals que Consum posa a disposició dels clients: [Enviar una sol·licitud – Atenció al Client](#)