

## **Orden**

### **sobre el suministro por parte de los operadores económicos de información sobre la accesibilidad a los servicios de transporte público de viajeros y, respectivamente, en los edificios de su propiedad a los consumidores de la categoría de personas con discapacidad**

Vistas las disposiciones de:

— el artículo 18 de la Ordenanza del Gobierno n.º 21/1992 sobre la protección de los consumidores, publicada de nuevo, modificada y completada posteriormente,

— el artículo 5, apartado 5, de la Decisión del Gobierno n.º 700/2012 relativa a la organización y el funcionamiento de la Autoridad Nacional para la Protección del Consumidor, modificada y completada posteriormente,

el Informe n.º 8896/17.8.2023, elaborado por la Dirección General de Supervisión e Inspección del Mercado y la Armonización Europea.

*El Presidente de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor emite lo siguiente*

## **ORDEN**

**Artículo 1.** Los operadores económicos que realicen actividades de transporte público de viajeros, incluso por vía aérea, así como los operadores económicos que operen en edificios o locales cuando no puedan instalarse o todavía no se hayan facilitado las rampas de acceso u otros tipos de acceso para personas con discapacidad, estarán obligados a proporcionar información clara y precisa a los consumidores de esta categoría sobre cómo acceder a ellos en el transporte público, los edificios o los locales.

**Artículo 2.** 1. Los operadores de transporte público estarán obligados a mostrar en forma y tamaño visibles e instalar en todas las puertas de acceso del medio de transporte, destinadas a las personas con discapacidad, indicaciones claras y accesibles sobre cómo pueden tener acceso al embarque y desembarque del medio de transporte público, consistentes en pictogramas o señales luminosas, así como un sistema de audio que les

advierta de los lugares de embarque y desembarque, el tiempo de apertura y cierre de las puertas y el nombre de las estaciones.

2. Los operadores de transporte deberán instalar señales de audio externas e internas encima de cada puerta de acceso, así como dentro del medio de transporte, para anunciar su parada en la estación.

3. Los operadores de transporte público de viajeros estarán obligados a colocar, en cada plataforma/refugio/estación, cuando los medios de transporte público se detengan, sin carácter limitativo, marcas especiales y tableros de información, que contengan indicaciones sobre la ubicación de la puerta dedicada al acceso de las personas con discapacidad o del lugar desde el cual se les prestará asistencia y cómo se realizará el embarque y desembarque.

4. En cada plataforma/estación/refugio, los operadores de transporte público estarán obligados a mostrar instrucciones visibles, consistentes en pictogramas simples, sucintos, intuitivos e inteligibles en el embarque y desembarque de personas con discapacidad desde los medios de transporte, incluyendo la obligación del personal involucrado de informarles de la estación donde van a realizar el desembarque, así como la forma concreta en la que se les prestará asistencia.

5. A petición de las personas con movilidad restringida, el personal que interviene en el transporte público de viajeros deberá facilitarles información sobre cómo se les ayudará a embarcar y desembarcar, así como prestar asistencia en el embarque y desembarque desde el medio de transporte público.

6. Los operadores de transporte público de viajeros deberán establecer mecanismos de información destinados a las personas invidentes o con discapacidad visual, presentados física o digitalmente.

7. En los aeropuertos, es obligatorio mostrar en las puertas de acceso, en los tableros de información, en sus inmediaciones o en las salas de espera, sin carácter limitativo, indicaciones claras y accesibles para todas las categorías de personas con discapacidad, consistentes en pictogramas o señales luminosas, así como un sistema de audio, sobre la prestación de asistencia a estas personas a la hora de acceder, moverse o embarcar.

8. Toda la información a que se refieren los apartados 1 a 7 se presentará como parte de la normativa adoptada por los operadores de transporte público o los operadores de gestión del espacio.

9. Para la categoría de personas invidentes o con discapacidad visual, los operadores económicos estarán obligados a transmitir comunicaciones, información, advertencias o indicaciones de conformidad con las obligaciones establecidas en el artículo 1, así como las de los apartados 1 a 7, sin carácter limitativo, en la versión sonora o utilizando cualquier medio físico o digital específico.

**Artículo 3.** 1. Los operadores económicos que operen en edificios o locales en los que no puedan instalarse o no se hayan facilitado rampas de acceso u otras opciones de acceso para personas con discapacidad estarán obligados a informar por cualquier medio, en puertas o paneles, en las

inmediaciones de la vía de acceso, la manera en la que pueden beneficiarse de la asistencia necesaria.

2. En aplicación de lo dispuesto en el apartado 1, los operadores económicos también deberán tener variantes de información destinadas a las personas invidentes o con discapacidad visual, ya sea mediante audio o mediante cualquier medio físico o digital específico.

**Artículo 4.** 1. Los operadores económicos a que se refiere el artículo 1 deberán presentar la placa informativa a que se refiere el anexo I, que forma parte integrante de la presente Orden.

2. Los operados económicos se encargarán de la elaboración de la placa a que se refiere el apartado 1, según el modelo que figura en el anexo de la presente Orden y se mostrará en el campo visual del consumidor en un lugar visible.

3. Los operadores económicos también deberán tener variantes destinadas a las personas invidentes o con discapacidad visual, ya sea mediante audio o utilizando cualquier medio físico o digital específico.

**Artículo 5.** La presente Orden entrará en vigor treinta días después de su publicación en el Boletín Oficial de Rumanía, parte I.

La presente Orden se adoptó de conformidad con el procedimiento de notificación establecido en la Directiva (UE) 2015/1535 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de septiembre de 2015, por la que se establece un procedimiento de información en materia de reglamentaciones técnicas y de reglas relativas a los servicios de la sociedad de la información, transpuesta a la legislación rumana mediante la Decisión del Gobierno n.º 1016/2004 sobre medidas para la organización y el intercambio de información en materia de reglas y reglamentaciones técnicas y de reglas relativas a los servicios de la sociedad de la información entre Rumanía y los Estados miembros de la Unión Europea, así como la Comisión Europea, en su versión modificada y complementada.

**Presidente de la Autoridad Nacional para la Protección del  
Consumidor,**

**HORIA MIRON CONSTANTINESCU**



## **INFORMACIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

Para todos los medios de transporte, usted tiene derecho a asistencia gratuita en terminales y vehículos a bordo. No se le puede denegar el transporte debido a su discapacidad o movilidad reducida, excepto en casos justificados por razones de seguridad o diseño del vehículo o la infraestructura.

**SI DESEA VIAJAR EN TRANSPORTE PÚBLICO, DEBE PONERSE EN CONTACTO CON EL CONDUCTOR A TRAVÉS DE SU ACOMPAÑANTE O DIRECTAMENTE. EL CONDUCTOR TIENE EL ASIENTO EN LAS INMEDIACIONES RESERVADO PARA USTED. EL CONDUCTOR PRESTARÁ ASISTENCIA A LAS PERSONAS DISCAPACITADAS TANTO PARA EL EMBARQUE COMO PARA EL DESEMBARQUE.**

En caso de que no se respeten sus derechos, puede ponerse en contacto con la

**ANPC en el número único 0219551, o la  
ANPDPD, teléfono 0314338090.**