

RECLAMACIONES sobre

ACCESIBILIDAD

AUDIOVISUAL

La Ley 13/2022, de 7 de julio, General de Comunicación Audiovisual recoge las obligaciones y entidades responsables de garantizar la prestación de medidas de accesibilidad en los entornos audiovisuales, así como la atención a reclamaciones por parte del público.



1 ¿Quién puede reclamar?

Cualquier persona usuaria o espectadora de un servicio audiovisual puede reportar reclamaciones con el objetivo de identificar una incorrecta prestación de medidas de accesibilidad audiovisual o carencia con respecto a **subtitulado, audiodescripción o interpretación en lengua de signos**, así como sugerir posibles mejoras.

2 ¿A quién debo reclamar?

La **Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC)** ejerce como autoridad audiovisual estatal para la supervisión y control del mercado audiovisual. Esta entidad recibe y atiende las reclamaciones relativas a las obligaciones de accesibilidad que deben cumplir los radiodifusores.

3 ¿Cómo reclamar en plataformas?

Las **SVOD (Subscription Video on Demand) o plataformas de suscripción de vídeo bajo demanda** ofrecen apartados en sus webs y en las propias plataformas donde sus suscriptores pueden remitir reclamaciones y sugerencias relativas a los servicios de accesibilidad. Estos apartados suelen denominarse 'Contacto' o 'Ayuda'.

4 ¿Quién puede asesorar sobre calidad y normativa?

Los **centros asesores del Real Patronato sobre Discapacidad**, el Centro Español del Subtitulado y la Audiodescripción (**CESyA**) y el Centro de Normalización Lingüística de la Lengua de Signos Española (**CNLSE**), son los centros estatales de referencia en materia de accesibilidad audiovisual.

Más información en www.cesya.es



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO Y AGENDA 2030

CENTRO ESPAÑOL DEL SUBTITULADO Y LA AUDIODESCRIPCIÓN

REAL PATRONATO SOBRE DISCAPACIDAD

uc3m

Universidad Carlos III de Madrid