

FICHA APLICACIONES MÓVILES

1. Datos generales

- **Nombre APP:** Klarna: Pagos más inteligente
- **Descripción:** Aplicación de pagos que permite realizar compras, ofreciendo la posibilidad de pagar el importe de forma aplazada.
- **Versión:** 26.12.297
- **Fecha actualización:** 20/03/2026
- **Idioma:** Español
- **Edad:** Apto para todas las edades.
- **Desarrollador:** Klarna Bank AB
- **Coste:** Gratuita (ofrece planes de suscripción)
- **Requisitos hardware/software:** Android 9.0 o posterior
- **Enlaces relacionados:** [Klarna: Pagos más inteligente - Aplicaciones en Google Play](#).

2. Entorno de pruebas

- **Plataforma:** Redmi note 13 Pro 5G, Pixel 7a y Pixel 10.
- **Sistema Operativo:** Android 16.
- **Ayuda técnica utilizada:** [Suite Accesibilidad Android](#) 16.2.0.855052621 y línea braille Focus 40 Blue 5G.

3. Accesibilidad/Usabilidad

Observaciones:

Las pruebas se han realizado con la versión gratuita y no se ha evaluado el proceso de pago con la aplicación.

En la valoración de la aplicación se han detectado algunos problemas de accesibilidad, los cuales se describen a continuación.

Lector de pantalla:

En toda la App se observa un comportamiento errático del foco de TalkBack, produciéndose saltos y quedándose en silencio el lector varios segundos durante la navegación.

No cuenta con encabezados que estructuren la información.

Al navegar con TalkBack por las pestañas, el lector anuncia en inglés tanto el estado como el rol del elemento y su posición dentro del conjunto, reproduciendo expresiones como “Selected”, “tab” o “1 out of 4”.

En la pestaña “Más” se han identificado botones etiquetados en inglés, como el de buscar o el de notificaciones, etiquetados como “Search” e “Inbox” respectivamente.

En cuanto al campo de búsqueda situado en la pestaña “Inicio”:

- Es anunciado como inhabilitado, sin embargo, es posible escribir en él.
- Al introducir o borrar texto, TalkBack anuncia que el nuevo carácter introducido sustituye al anterior. Esto puede generar confusión en el usuario acerca de cuáles son realmente los datos que se están registrando.

En la pestaña “Inicio” existe un carrusel que no cuenta con los controles asociados a cada una de sus diapositivas, lo que provoca que sea necesario realizar varios flicks cada vez que se desea conocer su contenido.

Se ha detectado que el nombre de las diferentes tiendas es verbalizado dos veces por el lector de pantalla, como ocurre, con “Aliexpress”.

El orden de navegación no se corresponde con el orden visual. Esto ocurre en la pestaña de “Inicio”, en “Comercios destacados” o en “Tiendas para ti”. Primero se verbaliza el nombre de la sección y, varios flicks después, se muestra su contenido.

En la página “Elige tu suscripción” existen diferentes planes de pago, al elegir uno u otro, no se informa del cambio de estado, lo que impide a quienes usan lector de pantalla conocer qué opción se encuentra actualmente seleccionada.

Los catálogos de ofertas de los establecimientos se muestran como imágenes, por lo que no es posible acceder a su contenido con lector de pantalla. TalkBack únicamente anuncia “Botón” al pasar por ellos. Este contenido está situado en la pestaña “Cartera”.

Aparecen ventanas modales que no atrapan el movimiento del foco, produciéndose una navegación por capas y obligando al usuario a localizar el contenido visible en pantalla mediante exploración táctil. Esto sucede, por ejemplo, tras iniciar sesión, con la ventana modal “Recibe notificaciones relevantes”.

Al pulsar sobre el nombre de una tarjeta de fidelización desplegada en pantalla, en lugar de informar de la existencia de un código QR para mostrar, la tarjeta se cierra, hecho que no se comunica al usuario.

Cuando se genera un error en un campo, los usuarios de lector de pantalla no obtienen ninguna retroalimentación (feedback) de que existe un problema, siendo necesario navegar por el formulario para localizarlo. Esto ocurre en la pantalla "Nombre legal".

En la pestaña "Inicio", el lector de pantalla anuncia la información de cada producto de forma continua en un único barrido rápido con un dedo (flick), verbalizando el nombre, el precio actual, el precio anterior y otros datos asociados. Esto dificulta la comprensión de la información y la identificación de cada dato.

La cantidad "Total a pagar" es verbalizada por el lector de pantalla dígito a dígito, y la repite tres veces, sin que el usuario llegue a conocer la cantidad mostrada.

El control que permite el cambio de la fotografía de perfil está etiquetado como "A" no siendo una etiqueta descriptiva del propósito de este.

En el buscador existe un control que permite activar la cámara para realizar búsquedas mediante fotografías, este no es posible accionarlo con el lector de pantalla activo, el foco de TalkBack no llega a él.

Al activar una de las tiendas, la aplicación muestra una pantalla previa con información del establecimiento y un botón denominado "Compra en línea", que abre un navegador interno para visualizar la web del comercio. El lector de pantalla detecta el contenido de la web, aunque no se pulse dicho control, por tanto, se produce navegación por información que no se encuentra visible en la interfaz.

En el caso de usuarios de línea braille, debido a que en algunos casos se requiere exploración táctil para localizar información, no podrán acceder a ella ya que estos dispositivos no cuentan con una alternativa equivalente.

Se ha observado que la navegación con línea por la aplicación no funciona con los controles estándar (Cor 1 o Cor 4). En ocasiones se debe navegar con las teclas frontales y en otros momentos habrá que desplazarse con los balancines.

Personas con deficiencia visual grave:

Permite el "Modo oscuro" configurado en el dispositivo, los textos en negrita y en alto contraste.

Si se aplican valores altos de configuración "Tamaño de fuente" y "Tamaño de visualización", se producen cortes en algunas palabras.

4. Funcionalidad

Klarna es una aplicación diseñada para facilitar las compras y la gestión de pagos desde el móvil. Permite comprar en numerosos comercios y elegir cómo y cuándo pagar, incluyendo opciones de pago aplazado.

Dispone de un apartado con todas las compras realizadas a través de Klarna. Desde este espacio es posible consultar importes pendientes, fechas de vencimiento y el historial completo de movimientos.

Permite registrar los métodos de pago, como tarjetas bancarias o cuentas asociadas, así como guardar tarjetas de fidelización de distintos comercios, de forma que se puedan tener todas en un mismo lugar.

También muestra ofertas, promociones y catálogos de descuentos disponibles en tiendas asociadas, lo que ayuda a comparar precios o encontrar oportunidades.

La aplicación envía notificaciones para informar sobre vencimientos, promociones o actividad relevante en la cuenta.

5. Conclusiones

Klarna es una App que permite realizar pagos, gestionar tarjetas de fidelización de comercios o consultar ofertas de diferentes establecimientos.

Se considera una App que presenta graves barreras de accesibilidad para personas con ceguera y sordoceguera. No obstante, cabe destacar que la principal función que es la de pagar, no ha sido evaluada.

Las barreras más importantes para usuarios con ceguera y sordoceguera son: ausencia de encabezados, elementos etiquetados en inglés, controles que no informan de su estado e imágenes que no cuentan con una alternativa textual.

En cuanto a la línea braille, se ha detectado que no es posible navegar por la aplicación mediante controles estándar.

Para usuarios con deficiencia visual grave, un aumento del tamaño de fuente provocará que ciertas palabras se corten.

Fecha de evaluación

23/03/2026
