

FICHA APLICACIONES MÓVILES

1. Datos generales

- **Nombre APP:** Klarna | Pay your way
- **Descripción:** Aplicación de pagos que permite realizar compras, ofreciendo la posibilidad de pagar el importe de forma aplazada.
- **Versión:** 26.12.297
- **Fecha actualización:** 25/03/2026
- **Idioma:** Múltiples idiomas entre los que se encuentra el Español
- **Edad:** 4+
- **Desarrollador:** Klarna Bank AB
- **Coste:** Gratuita (ofrece planes de suscripción)
- **Requisitos hardware/software:** iOS 16.0 o posterior
- **Enlaces relacionados:** [App Klarna: Pagos más inteligente - App Store.](#)

2. Entorno de pruebas

- **Plataforma:** iPhone SE 2020, iPhone 13 Pro e iPhone 17 Pro.
- **Sistema Operativo:** iOS 26.3.1..
- **Ayuda técnica utilizada:** VoiceOver y línea braille Focus 80 Blue 5G

3. Accesibilidad/Usabilidad

Observaciones:

Se ha evaluado la App sin agregar una tarjeta, sin realizar un pago y se han probado únicamente las características ofrecidas en su funcionalidad gratuita.

En ocasiones, con el lector de pantalla activado, al acceder al control que permite buscar o a las visualizaciones de las tiendas, la aplicación sufre cuelgues que hacen necesario reiniciar el dispositivo.

En la valoración de la aplicación se han detectado problemas de accesibilidad que se detallan a continuación.

Lector de pantalla:

El gesto de VoiceOver que permite volver a atrás no funciona en toda la aplicación.

En algunos apartados, la App no cuenta con encabezados. Por ejemplo, en la pantalla de bienvenida, en “Selecciona tu país de residencia principal”.

Se han detectado algunos elementos etiquetados en inglés. Durante la consulta de un producto, el ítem mediante el cual es posible regresar a la pantalla anterior, es denominado por VoiceOver como “Back navigation icon”, o las páginas del carrusel que pertenece a la página principal, etiquetadas como “Go to page 2”.

Algunos controles, como el que permite escanear un código QR usando la cámara del dispositivo, situado en la pestaña inicio, dentro del apartado de “Búsqueda”, o el destinado a guardar un artículo durante la visualización de la ficha de un producto, se presentan sin etiquetado accesible que determine su función, dado que VoiceOver los denomina como “botón”.

Se recuerda que el lector de pantalla permite etiquetar los botones/gráficos (tocar dos veces con dos dedos manteniendo la segunda pulsación hasta que aparece el mensaje que permite editar la etiqueta del elemento seleccionado).

En diversas pantallas, se ha observado que el orden de navegación no se corresponde con el visual. En la sección principal, se muestra un encabezado denominado “Tiendas para ti” y luego un enlace llamado “Ver todas”, pero usando el lector de pantalla estos dos elementos se presentan en orden inverso.

Algunos ítems carecen de rol, lo que ocasiona que los usuarios de lector de pantalla desconozcan que se trata de elementos con los que es posible interactuar. Este hecho se observa en la pestaña “Inicio”, en el ítem denominado “Buscar, Abrir chat con el asistente”.

Ciertos controles de la aplicación se presentan con un rol incorrecto. Por ejemplo, el botón que permite seleccionar el país en la pantalla de bienvenida, que visualmente se observa como desplegable, pero el lector de pantalla no lo indica.

En ocasiones, al interactuar con algunas pestañas como la denominada “más”, el foco navega de forma errática situándose, por ejemplo, en el encabezado de “Ayuda”, cuando no es el primero que se muestra.

En algunas ocasiones la App no cuenta con retroalimentación (feedback) en determinados procedimientos, como durante el registro:

- Cuando Klarna solicita crear un pin, nada indica la repetición del código o tampoco se indica el fallo o si se tiene éxito, por lo que solo es posible conocer esta información mediante barridos rápidos con un dedo (flicks).
- Al introducir la fecha de nacimiento, el lector de pantalla no comunica la apertura del selector correspondiente, al pulsar sobre el cuadro de edición.

- Al completar los distintos campos para incluir los datos del perfil como nombre o apellidos, VoiceOver no informa sobre cuáles faltan ni mueve el foco hacia los elementos con error, aunque los cuadros de edición muestran que son obligatorios. Por este motivo, el usuario solo puede detectar los errores recorriendo manualmente cada campo mediante flicks.

Se han detectado botones que no comunican su estado al pulsar sobre ellos para indicar qué elemento está seleccionado. Como por ejemplo los controles situados dentro de la pestaña “Más”, en la sección “preferencias de la App”, en el apartado apariencia.

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. Sin embargo, 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 algunas pantallas, como en la pestaña principal de Klarna, la información se anuncia por duplicado por VoiceOver. Este hecho se observa al desplazarse por las tiendas, en la que los nombres se comunican como “Pandora, Pandora, Patrocinado botón”.

En las pestañas “Cartera” y “Pagos”, el total de la cuenta no se anuncia correctamente con VoiceOver. Además, se detecta información numérica que no es visible, pero que el lector de pantalla anuncia. En la primera, estas tres columnas con dígitos se verbalizan en un solo flick, mientras que, en la segunda, se anuncian por separado en varios desplazamientos.

La App cuenta con botones que no reflejan su función, aunque algunos incluyen etiquetado. Un ejemplo se puede observar en la pestaña “Inicio”, el ítem situado junto al encabezado denominado “Tiendas para ti” llamado “Ver más” o en la pestaña “Más”, el control que permite subir una foto al perfil, que se presenta etiquetado bajo el nombre que se ha elegido por el usuario previamente.

En la pestaña de inicio existe un carrusel que presenta problemas al interactuar con él mediante VoiceOver. Cuando uno de sus elementos está seleccionado, al realizar flick para avanzar al siguiente, la nueva información presentada no llega a visualizarse correctamente, tras el desplazamiento el foco vuelve automáticamente al ítem previamente escogido, no respetando el flujo de navegación.

La App cuenta con flicks vacíos. Por ejemplo, dentro de la pestaña “Más”, en el control denominado “administrar cuenta”, al pulsar sobre la fecha de nacimiento y expandir el selector.

En la pestaña “Cartera”, dentro de los apartados de la tienda seleccionada, como “Makro”, se muestra un catálogo presentado sin imágenes con texto alternativo ni posibilidad de interactuar con su contenido mediante el lector de pantalla.

En el caso de usuarios de línea braille, no encontrarán barreras adicionales en el uso de la app, el comportamiento es similar al mostrado por el lector de pantalla.

Personas con deficiencia visual grave:

Es compatible con el “Modo Oscuro” configurado en el sistema.

Al aplicar valores altos de configuración de “Texto más grande”, existen textos que no se adaptan correctamente, provocando solapamiento y pérdida de información. Por ejemplo, las categorías como “Ofertas populares” o “Cashback de la semana” en la pestaña “Inicio”.

Los textos en negrita son soportados por la aplicación.

No es compatible con la opción “Aumentar contraste”.

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 aplicación diseñada para facilitar la gestión de compras mediante opciones de pago flexibles, incluyendo modalidades sin intereses y la posibilidad de pagar en plazos.

Para personas con ceguera y sordoceguera, la app presenta algunos problemas de accesibilidad, destacando: elementos etiquetados en inglés, falta de retroalimentación al realizar algunos procedimientos o botones que no reflejan su función.

En el caso de usuarios con deficiencia visual grave, la aplicación presenta textos que no se adaptan correctamente a las configuraciones del dispositivo.