

FICHA APLICACIONES MÓVILES

1. Datos generales

- **Nombre APP:** Derechos de los pasajeros
- **Descripción:** aplicación que permite conocer cuáles son los derechos de los pasajeros en los medios de transporte de la Unión Europea
- **Versión:** 1.1.2
- **Fecha actualización:** 17/01/2018
- **Idioma:** Español y múltiples idiomas
- **Desarrollador:** European Union – Publications Office
- **Coste:** Gratuita
- **Requisitos hardware/software:** Requiere iOS 9 o posterior. Compatible con iPhone, iPad y iPod touch
- **Enlaces relacionados:**
[Derechos de los pasajeros en App Store \(apple.com\)](#)

2. Entorno de pruebas

- **Plataforma:** iPhone SE 2ªG y 12 Mini
- **Sistema Operativo y versión:** iOS 14.4
- **Ayuda técnica utilizada (versión):** VoiceOver, Focus 14 BT 5G y 40 Blue

3. Accesibilidad/Usabilidad

En APP Store, su nombre es Derechos de los Pasajeros, sin embargo, al instalarla en el terminal móvil, el nombre con el que aparece es Passenger Rights

Todas las cabeceras de las pestañas “Avión, Tren, Barco y Carretera”, VoiceOver las identifica como atenuadas, pudiendo confundir al usuario, puesto que se trata de contenido de texto y no de controles. Además, esta circunstancia se repite en muchas de las pantallas a las que se accede desde dichas pestañas, por ejemplo, en “Tus derechos de pasajero cuando viajas en avión”.

El botón “Atrás” está mal traducido puesto que está etiquetado como “Espalda” y, además, no se ejecuta el gesto de “VoiceOver para ir atrás, y tampoco se indica a qué pantalla se vuelve al pulsarlo. 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).

Algunos enlaces están identificados como botones y enlaces a la vez, y VoiceOver lee el mensaje “Botón enlace”. Se puede observar por ejemplo en la pestaña “Tren”, dentro de la pantalla “Compra de billete, Lea la legislación”.

En otros casos, se encuentran enlaces identificados como botones, como ocurre en “Para cualquier queja” que se encuentra en la pestaña “Tren”, dentro de la pantalla “Compra de billete”.

Además, se detecta que en otras ocasiones se ha incluido directamente la URL a la que redirige el enlace, tal y como se observa en la pestaña “Tren”, dentro de la opción “Discapacidad o movilidad reducida”. La accesibilidad de estas páginas dependerá de la compañía de transporte o de dónde esté alojada la información legal (no se valora su accesibilidad).

En general, la Línea Braille se comporta del mismo modo que la Síntesis de voz.

4. Funcionalidad

Derechos de los pasajeros es una aplicación gratuita, creada por la Comisión Europea en 2013, para que los pasajeros que viajen tanto en avión, como en tren, barco o por carretera, puedan informarse sobre sus derechos de viaje, compra de billetes, reservas, equipajes y asuntos para personas con discapacidad.

El formato de preguntas y respuestas permite localizar fácilmente cada problema y obtener una explicación clara y concisa de cuáles son sus derechos y las opciones de que dispone.

La aplicación está disponible en 25 idiomas y se almacena localmente para evitar la conexión a datos durante los desplazamientos. No obstante, hay que tener claro que no se actualiza con frecuencia.

5. Conclusiones

Aplicación útil para viajeros que utilicen transportes sujetos a la legislación europea, permitiendo conocer de forma rápida y en cualquier momento cuáles son los derechos que afectan al usuario.

La aplicación presenta diversos problemas de accesibilidad (detallados en el documento de valoración) que, en cualquier caso, no impiden su uso por parte de personas con discapacidad visual.

Además, puede ser utilizada por personas con sordoceguera que utilicen sólo la Línea Braille.

Fecha evaluación

18/03/2021
