

LOS DAÑOS POR PRODUCTOS DEFECTUOSOS ANTE  
CONSUMIDORES HIPERVULNERABLES POR FALTA DE  
ACCESIBILIDAD EN EL DERECHO ESPAÑOL. VALORACIÓN  
DE LA CULPA DEL CONSUMIDOR

*DAMAGES FOR DEFECTIVE PRODUCTS TO HYPERVULNERABLE  
CONSUMERS DUE TO LACK OF ACCESSIBILITY IN SPANISH LAW.  
ASSESSMENT OF THE CONSUMER'S FAULT*

*Actualidad Jurídica Iberoamericana N° 18, febrero 2023, ISSN: 2386-4567, pp. 172-199*

Luis Andrés  
PELEGRINO  
TORAÑO

ARTÍCULO RECIBIDO: 23 de octubre de 2022

ARTÍCULO APROBADO: 5 de diciembre de 2022

**RESUMEN:** La responsabilidad por productos defectuosos constituye uno de los ejes fundamentales sobre los que gira la protección de los consumidores. En este ámbito la diligencia del consumidor al momento de usar el bien o producto constituye uno de los elementos a tomar en cuenta al evaluar la existencia de un defecto en el mismo y, en consecuencia, la responsabilidad del productor ante un daño o perjuicio sufrido como consecuencia de este. La cuestión estriba que al valorar ello, se suele hacer desde la perspectiva del estándar del consumidor medio, y no desde un análisis individual de caso. En el presente trabajo se realiza un estudio de este tema en el Derecho español bajo el prisma del cuestionamiento del estándar del consumidor medio ante supuestos de consumidores con especiales vulnerabilidades ante la falta de accesibilidad de los bienes y productos como consecuencia de una situación de discapacidad o de cualquier otra situación de diversidad funcional. Se propone en tal caso la configuración de la accesibilidad universal al producto como un presupuesto para valorar la previsibilidad del uso diligente del mismo por el consumidor, así como, ante su carencia, una valoración restrictiva de la culpa de este ante un uso inadecuado del mismo.

**PALABRAS CLAVE:** Producto defectuoso; uso previsible; consumidor medio; consumidor hipervulnerable; accesibilidad universal; culpa del perjudicado.

**ABSTRACT:** *Liability for defective products is one of the fundamental axes on which consumer protection revolves. In this area, the diligence of the consumer when using the good or product is one of the elements to be taken into account when assessing the existence of a defect in it and, consequently, the liability of the producer for the damages suffered as a result of it. The issue is that, its assessment is usually done from the perspective of the average consumer standard, and not from the analysis of an individual case. This paper studies this issue in Spanish law from the perspective of questioning the standard of the average consumer in the case of consumers with special vulnerability due to the lack of accessibility of products as a consequence of a disability or any other situation of functional diversity. It is proposed in such a case the configuration of universal accessibility to the product as a requirement to assess the foreseeability of the diligent use of the product by the consumer and, in the absence thereof, a restrictive assessment of the consumer's fault in case of improper use of it.*

**KEY WORDS:** *Defective product; foreseeable use; average consumer; hypervulnerable consumer; universal accessibility; fault of the injured party.*

**SUMARIO.- I. LA RESPONSABILIDAD POR PRODUCTOS DEFECTUOSOS.- II. EL USO RAZONABLEMENTE PREVISIBLE DEL PRODUCTO.- III. EL CONSUMIDOR HIPERVULNERABLE.- IV. VALORACIÓN RESTRICTIVA DE LA CULPA DEL PERJUDICADO ANTE LA FALTA DE ACCESIBILIDAD.**

---

## **I. LA RESPONSABILIDAD POR PRODUCTOS DEFECTUOSOS.**

La responsabilidad por productos defectuosos constituye uno de los pilares del sistema de protección de los consumidores. Otorga al consumidor de un determinado bien o producto defectuoso la facultad de exigir la correspondiente reparación al fabricante, importador o proveedor<sup>1</sup> del mismo como consecuencia de sufrir algún daño o perjuicio derivado del defecto existente<sup>2</sup>.

La necesidad de establecer un sistema diferenciado de responsabilidad en materia de daños por productos en el campo consumerístico responde a la esencia asimétrica de las relaciones de consumo, que aconseja un tratamiento diverso en el campo de la responsabilidad civil, como en muchos otros, de aquel que deriva de la responsabilidad en la llamada contratación entre iguales, y donde suele ser aplicada la disciplina general de los códigos civiles<sup>3</sup>. La relación asimétrica responde, en esencia, al rol de subordinación estructural que ocupan todas las personas en la sociedad de consumo y no solo en el campo de los vínculos comerciales o contractuales<sup>4</sup>; donde, mientras el consumidor suele ignorar, como clara consecuencia de su papel final en la escala de la relación productiva, las calidades, formas de producción, composición de materiales, modos de uso,

- 1 La cuestión del sujeto pasivo de esta relación obligatoria es variable en las legislaciones. En el caso español, según el artículo 138 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (TRLGDCU) se entenderá por productor tanto al fabricante propiamente dicho como a su importador en la Unión Europea, y, a falta de poderse identificar estos, al proveedor.
- 2 Sobre la conceptualización de la responsabilidad por productos defectuosos *vid.* OVALLE PIEDRA, J.: *La responsabilidad civil por productos en México, Canadá y Estados Unidos*, Universidad Autónoma de México, México, 2001, p. 25; CORRAL TALCIANI, H.: "El papel del nexo causal en la responsabilidad por producto", *Revista Chilena de Derecho Privado*. Fernando Fueyo Laneri, 2004, núm. 2, p. 72.
- 3 En relación a la ruptura que ha representado el Derecho de los consumidores en la teoría clásica de las obligaciones y contratos *vid.* LLAMAS POMBO, E.: "De la noción consumidor a la del contratante débil", *Teoría e prassi del Diritto*, 2022, núm. 1, pp. 22 y 23.
- 4 Sobre la cuestión *vid.* RUSCONI, D.: "Consumidores hipervulnerables, claroscuros de una regulación redundante", *Revista de Derecho Administrativo*, 2020, núm. 131, p. 316; MOREA, A.: "Derecho del consumidor. Principios jurídicos vigentes", *Al Día | Argentina*, disponible en <https://aldiaargentina.microjuris.com/2018/08/09/derecho-del-consumidor-principios-juridicos-vigentes/>, consultado el 3 de noviembre de 2022; BAROCELLI, S. S.: "Los principios del Derecho del Consumidor como orientadores de la interpretación y aplicación en el diálogo de fuentes", en AA.VV.: *Impactos del nuevo Código Civil y Comercial en el Derecho del Consumidor. Diálogos y perspectivas a la luz de sus principios* (coordinado por S.S. BAROCELLI), Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2016, p. 23.

• **Luis Andrés Pelegrino Torano**

Doctorando Università degli Studi di Perugia y Universidad de Salamanca  
luisapt1991@gmail.com

cuidados, efectos, vida útil, etc., de los bienes y servicios a que accede en el mercado, el proveedor resulta ser un especialista en la materia.

De esta forma, un sistema de responsabilidad en este campo debe buscar influir en el comportamiento de los profesionales, quienes, ante la masificación de la producción, deben ser conducidos por el ordenamiento jurídico a establecer controles y mecanismos que garanticen o conduzcan a que los productos lleguen sin defectos al mercado. A ello se suma una cuestión de justicia elemental, que encierra el deber del empresario de indemnizar por los daños que cause ante la puesta en circulación de productos que le reportan beneficios económicos, reflejo del principio *pro damnato*; debiendo asumir los riesgos propios que tal actividad entraña, máxime ante una producción en serie, donde es inevitable que algún producto sufra un defecto de fabricación<sup>56</sup>.

En consecuencia, se hace necesario un sistema de responsabilidad específico, diferenciado de los mecanismos tradicionales de responsabilidad contractual o por acto ilícito<sup>7</sup>. En el primero de los casos dada la falta de tiempo y de posibilidad real del consumidor para detectar los defectos de los productos, incluso cuando estos no sean propiamente ocultos, y porque, en adición, el principio de relatividad de los contratos impone que el perjudicado solo pueda accionar en la medida en que sea parte del contrato, pudiendo no coincidir el consumidor jurídico con el material<sup>8</sup>, y en consecuencia con el perjudicado<sup>9</sup>, y únicamente contra su vendedor directo, pero no contra un tercero a la relación contractual como el fabricante. En segundo lugar, tampoco se aviene totalmente el sistema de responsabilidad extracontractual, tradicionalmente subordinado a la culpa como factor de atribución<sup>10</sup>, dada la distancia que puede existir entre el hecho de introducir un bien en el mercado y el daño producido, con cadenas intermedias de distribuidores

5 Para más de estos fundamentos vid. OVALLE PIEDRA, J.: *La responsabilidad*, cit., pp. 27 y 28.

6 Ya la National Commission on Product Safety estimaba en 1984 que, en Estados Unidos, cada año ocurrían más de 20 millones de lesiones como consecuencia del uso de productos, y de estos se producían 30 mil muertes y 110 mil incapacidades permanentes. Sobre estos datos vid. OVALLE PIEDRA, J.: *La responsabilidad*, cit., p. 28. En España, por ejemplo, según datos del Ministerio de Consumo, solo en 2021 hubo notificación de 2754 productos defectuosos en circulación. Vid. *Estadística de Productos no Alimenticios Notificados en la Red de Alerta (SIRI)-2021*, Dirección General de Consumo y Juego, Ministerio de Consumo, disponible en [https://consumo.gob.es/sites/consumo.gob.es/files/consumo\\_masinfo/ACTIVIDAD\\_DE\\_LA\\_RED\\_DE\\_ALERTA\\_2021.pdf](https://consumo.gob.es/sites/consumo.gob.es/files/consumo_masinfo/ACTIVIDAD_DE_LA_RED_DE_ALERTA_2021.pdf)

7 Sobre la inadaptabilidad de los sistemas de responsabilidad jurídica civil en su forma clásica a la responsabilidad por productos en el ámbito consumerístico vid. CORRAL TALCIANI, H.: "El papel", cit., p. 72.

8 En relación a la distinción entre consumidor jurídico y consumidor material vid. ACEDO PENCO, A.: *Derecho de consumo. Análisis jurídico-privado de la Ley para la Defensa de los Consumidores de 2007*, Dykinson, Madrid, 2012, p. 28.

9 Así el Código Civil francés, al regular este tema, establece en su artículo 1386-1 que el fabricante es responsable del daño causado por un defecto de su producto, "... esté o no ligado por un contrato con la víctima".

10 Para más sobre la calificación de la culpa en el Derecho civil clásico y en la codificación decimonónica como rasgo distintivo de atribución de responsabilidad en el ámbito extracontractual vid. DIEZ-PICAZO, L. y GULLÓN, L.: *Sistema de Derecho civil. Volumen II. El contrato en general. La relación obligatoria. Contratos en especial. Cuasi contratos. Enriquecimiento sin causa. Responsabilidad extracontractual*, sexta edición, Tecnos, Madrid, 1992, pp. 591 y ss.

y proveedores, y dada la dificultad o inviabilidad de acreditar que hubo culpa individual en el proceso de fabricación o de control de calidad de los bienes.

De todo ello derivó la necesidad de un sistema de responsabilidad específico en este campo, de carácter objetivo. Este fue originalmente desarrollado por los tribunales estadounidenses, de donde emigró a Europa y fue adoptado por la Directiva del Consejo 85/374/CEE, de 25 de julio de 1985, relativa a la aproximación de las disposiciones legislativas, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de responsabilidad de hecho de los productos defectuosos<sup>11</sup>. Su basamento está precisamente en un sistema que no busca atribuir responsabilidad al productor en base a una culpa o negligencia que sería imposible probar o determinar en una sociedad de producción en masa, sino en el riesgo propio de la actividad que asume el productor al introducir bienes al mercado, y por el que deberá responder si causa daños a los consumidores, quienes, ajenos totalmente del sistema productivo, adquieren confiados de la seguridad que el mismo ofrece, al poseer ciertas expectativas en tal orden.

Este sistema de responsabilidad ha sido acogido en España, primero mediante la Ley 22/1994, de 6 de julio, sobre responsabilidad civil por los daños causados por productos defectuosos y, con posterioridad, el TRLGDCU; donde se regula de forma general un sistema de responsabilidad civil objetivo en el ámbito de los productos defectuosos, aunque si bien esta objetivización posee algunas moderaciones<sup>12</sup>.

## II. EL USO RAZONABLEMENTE PREVISIBLE DEL PRODUCTO.

La ley española, al definir en su artículo 137 lo que se entenderá legalmente por producto defectuoso, usa como presupuesto básico la seguridad que el mismo debe ofrecer. O sea, no es trascendente a los efectos de la responsabilidad el mero hecho de que este posea un defecto de idoneidad o que sea en sí peligroso, sino que no ofrezca la seguridad a las personas o bienes de los que lo usan o toman contacto con él durante su uso<sup>13</sup>. Para arribar a la determinación de la falta de seguridad el propio artículo establece varios criterios, de los que derivan las distintas clasificaciones que la jurisprudencia y la doctrina ha dado ya de los posibles defectos<sup>14</sup>; entre estos fija que la seguridad se evaluará tomando en consideración “el uso razonablemente previsible” del bien.

11 Sobre esta evolución *vid.* CORRAL TALCIANI, H.: “El papel”, *cit.*, pp. 72 y 73.

12 Es el caso, por ejemplo, de la carga que, *ex artículo 139*, pesa sobre el perjudicado de demostrar el defecto presente en el producto que causa el daño.

13 En este hilo *vid.* CORRAL TALCIANI, H.: “El papel”, *cit.*, p. 74.

14 Se hace referencia, en este orden, a tres tipos de defectos: de información, de fabricación y de diseño. Tal clasificación nace en sede jurisprudencial, en Estados Unidos y Alemania, bajo un sistema aún de responsabilidad por culpa; siendo de suponer que la objetivización de este tipo de responsabilidad haría

De manera general, la previsibilidad de los riesgos es presupuesto esencial de los regímenes de responsabilidad objetiva; precisamente porque exige al empresario contemplar y asegurar los perjuicios que razonablemente fueran consecuencia de los riesgos propios de su actividad, la producción y distribución de bienes en este caso. De forma tal que es responsable el empresario cuando el daño sea consecuencia de lo que sería un riesgo típico o genérico de la actividad, pero no cuando derive de circunstancias especiales o particulares que debió prever; pues se entiende que el empresario no tiene que hacerse cargo de todos los usos imaginables de que pudiese ser objeto un producto, y debe aplicar un filtro de razonabilidad a tales usos que, en consecuencia, deben ser los observados por la ley al momento de aplicar las reglas de la responsabilidad<sup>15</sup>. Tal previsibilidad se analiza también en relación a una conducta que omitió el productor, al haber dejado de tomar en cuenta un elemento que sirviera para prevenir el daño, cuando debió hacerlo.

En este aspecto, el uso que se le dé al bien por su destinatario, el consumidor, adquiere relevante trascendencia. Pues en caso de sufrir un daño como consecuencia de tal utilización, la responsabilidad del productor sería evaluada en atención a si tal uso fue dado en el ámbito de aquel que fue previsto para ese tipo de producto y, en consecuencia, de los riesgos que tal uso entraña; y, por tanto, en base a aquellos elementos de seguridad que previsiblemente debió tomar en cuenta el productor para evitarlos. Lo previsible pasa en tal orden no solo por los usos correctos, sino también por aquellos que, no siéndolo, deben ser razonablemente previsibles para el productor. De tal forma, este puede cubrir determinados usos incorrectos, o incluso algunos negligentes, pero no aquellos abusivos, disparatados o socialmente inadecuados, por más que los mismos pudiesen prevenirse<sup>16</sup>. A tal punto, que viene tipificada en el artículo 145 del TRLGDCU la culpa del perjudicado como una eximente de responsabilidad para el productor, o un criterio a tener en cuenta al momento de fijar el *quantum* indemnizatorio.

La cuestión se complejiza al intentar vincular tal previsibilidad de uso con las características personales de la víctima; surgiendo la interrogante de si el productor debe tomar en cuenta estas al momento de evaluar los posibles riesgos de uso;

---

innecesario mantener tal clasificación en el orden positivo, pues lo único trascendente sería probar el daño. No obstante, no ha ocurrido así, máxime cuando en la ley española continúa siendo una carga del perjudicado probar el defecto. Sobre estas ideas y la clasificación *in commento* vid. PARRA LUCÁN, M. A.: *La protección del consumidor frente a los daños. Responsabilidad civil del fabricante y del prestador de servicios*, Reus, Madrid, 2011, pp. 135-142; PARRA LUCÁN, M. A.: "Comentario artículo 137: concepto legal de producto defectuoso", en AA.VV.: *Comentario del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias* (coordinado por R. BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO), Aranzandi, 2015, p. 1978 y ss.

15 SALVADOR CODERCH, P. y RAMOS GONZÁLEZ, S.: "Capítulo IV: Defectos de productos", en AA.VV.: *Tratado de responsabilidad civil del fabricante* (editado por P. SALVADOR CODERCH y F. GÓMEZ-POMAR), Aranzandi, Navarra, 2008, p. 159.

16 Cfr. SALVADOR CODERCH, P. y RAMOS GONZÁLEZ, S.: "Capítulo IV", cit., p. 159.

a lo que la respuesta suele ser negativa<sup>17</sup>. En este ámbito se utiliza el estándar del adquirente o consumidor medio, como aquel con que evaluar las legítimas expectativas y la previsibilidad del uso del bien. O sea, la falta de seguridad del producto viene analizada desde la óptica de un consumidor "normal", no desde la perspectiva de quien ha sufrido el daño y sus circunstancias subjetivas concretas, pues se entiende que ello obligaría al fabricante a una previsión infinitamente amplia de riesgos, dada la igualmente indeterminable variedad de posibles consumidores y de individualidades.

### I. El estándar del consumidor medio.

La cuestión anterior responde a que el ámbito del Derecho de los consumidores se ha desarrollado el estándar del consumidor medio, entendido como aquel normalmente informado y razonablemente atento y perspicaz<sup>18</sup>; construcción que en el ámbito europeo es de orden jurisprudencial, tras ser desarrollada y consolidada por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) para apreciar si se engañaba a los consumidores o se inducía a error al público<sup>19</sup>. El desarrollo de esta figura ha buscado precisamente no obstaculizar, o al menos solo hacerlo en la menor medida posible, la libre circulación de mercancías<sup>2021</sup>, al limitar las cargas u obligaciones de los empresarios, circunscribiéndolas a las necesidades típicas de un consumidor "prototipo". Por lo que, siguiendo esta línea, el concepto

17 Vid. CORRAL TALCIANI, H.: "El papel", cit., p. 74.

18 Sobre los elementos que integran el concepto, no tratados aquí dada la extensión del trabajo, vid. GONZÁLEZ VAQUÉ, L.: "La noción de consumidor medio según la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas", *Revista de Derecho Comunitario Europeo*, 2004, núm. 17, pp. 63-73; HERNÁNDEZ DÍAZ-AMBRONA, M. D.: *Consumidor Vulnerable*, Reus, Madrid, 2015, p. 17.

19 Sobre la evolución y construcción jurisprudencial del consumidor medio vid. GONZÁLEZ VAQUÉ, L.: "La noción", cit., p. 49; VILLALBA CUÉLLAR, J. C.: "La noción de consumidor en el Derecho comparado y en el Derecho colombiano", *Vniversitas*, 2009, núm. 119, p. 317; MAZZASSETTE, F.: "La nozione di consumatore del Codice del Consumo: una questione ancora aperta", en AA.VV.: *Il Diritto del Consumi. Realtà e prospettive* (coordinado por G. CAVAZZONI et al), Edizione Scienfiche Italiane, Napoli, 2008, p. 90; CONSTANZA GARZINO, M.: *Definición legal y supuestos controvertidos de la condición de consumidor. Análisis comparado de los derechos español y argentino*, tesis doctoral Universitat Pompeu Fabra, Barcelona, bajo dirección de C. I. GÓMEZ LIGÜERE, 2020, p. 155; PEÑA LÓPEZ, F.: "El consumidor vulnerable en el mercado financiero", en AA.VV.: *Mecanismos de protección del consumidor de productos y servicios financieros* (editado por F. PEÑA LÓPEZ y N. ALVAREZ LATA), Aranzandi, Navarra, 2021, p. 25; HUALDE MANSO, T.: *Del consumidor informado al consumidor real. El futuro del Derecho de Consumo europeo*, Dykinson, Madrid, 2016, p. 15.

20 Cfr. GRADONI, L.: "Libera circolazione delle merci, denominazioni ingannevoli e tutela della salute. Alcune osservazioni sul diritto dei consumatori in margine al caso Darbo", *Il Diritto dell'Unione europea*, 2000, fasc. 4, pp. 851 y s.

21 En relación al papel regulador del mercado que se ha dado al Derecho de los consumidores, dada su funcionalidad al mismo, y, por ende, del concepto de consumidor imperante, marcado por tal tendencia economicista, vid. LLAMAS POMBO, E.: "De la" cit., pp. 22 y 23. En este aspecto se ha señalado de forma crítica por ALPA, quien sigue las ideas de MICKLITS, que el Derecho de consumo en su conjunto continúa siendo un Derecho "económico", cuando las políticas de los consumidores tienen, o deberían tener, una naturaleza social. Vid. ALPA, G.: "Art. 1, Finalità ed oggetto", en AA.VV.: *Codice del consumo. Commentario* (coordinado por G. ALPA y L. ROSSI CALERO), Edizione Scientifiche Italiane, s.l., 2005, p. 29.

de consumidor medio busca mantener un equilibrio entre el principio de libre mercado, tratando de no limitarlo, y la protección de los consumidores<sup>2223</sup>.

Sin lugar a dudas se trata de un concepto al que se le evoca utilidad, en adición de otros ámbitos, al juzgar la procedencia de las pretensiones resarcitorias hechas valer en ocasión de una infracción por parte de un empresario de los deberes y obligaciones dispuestos en la ley; particularmente en el caso de la responsabilidad civil por productos defectuosos.

Se señala a dicho respecto por quienes ven necesario contar con un elemento moderador de responsabilidad en sede de consumo, que las normas de protección requieren del consumidor un comportamiento acorde con una diligencia media u ordinaria y, en consecuencia, no amparan el uso irresponsable, impropio o inadecuado que se dé a los bienes adquiridos; asumiendo que a quien el Derecho debe proteger es al consumidor que cuenta con un determinado nivel de habilidades y competencias, que le permiten participar activamente en la economía<sup>24</sup>.

### III. EL CONSUMIDOR HIPERVULNERABLE.

A la par que el concepto de consumidor medio se fue desarrollando y afianzando, la propia legislación<sup>25</sup> y jurisprudencia<sup>26</sup> comunitaria fueron estableciendo algunas graduaciones al mismo, y se inició a evidenciar la existencia de determinados tipos de consumidores que quedaban fuera de tal arquetipo.

22 En este aspecto *vid.* HUALDE MANSO, T.: *Del consumidor*, cit., p. 20; PENNISI, R.: "Considerazioni in merito alle pratiche commerciali ingannevoli", *Giurisprudenza commerciale*, 2012, fasc. 5, pp. 653 y ss; y BERTANI, M.: *Pratiche commerciali scorrette e consumatore medio*, Giuffrè Editore, Milano, 2016, p. 29.

23 Ello en el ámbito de los productos defectuosos se coordina con la cuestión de los costos de producción, pues responsabilizar al productor de todos los posibles daños que causen los productos se entendería excesivamente oneroso y desestimulante para la producción. Cfr. ADAMO, G.: "Capitolo 13: La responsabilità per danno da prodotti difettosi", en AA.VV.: *Il diritto dei consumi* (coordinado por G. CASSANO, M. DONA y R. TORINO), Giuffrè, Milano, 2021, p. 548.

24 Viene, de esta forma, a ser una extrapolación al ámbito consumerístico de uno de los patrones abstractos que en otras ramas del Derecho se vienen utilizando para asignar derechos o cargar responsabilidades; tales como el de "hombre razonable", el "buen padre de familia" o el de "negociante diligente". Cfr. ISLER SOTO, E.: "La relatividad de los derechos subjetivos de los consumidores", *Rev. derecho Valdivia*, 2011, vol. 24, núm.2, pp. 65-89. Mientras que LLAMAS POMBO advierte que el criterio alude, en definitiva, a un consumidor razonablemente diligente, lo que no se aleja del concepto tradicional de la buena fe contractual. *Vid.* LLAMAS POMBO, E.: "De la", cit, p. 38.

25 La propia Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior, primer instrumento legal comunitario en positivizar el concepto del consumidor medio, hizo notar que para determinados casos, este estándar, basado en el criterio de la equidad, resultaba insuficiente. De esta forma, en su considerando número 18 hace referencia, por primera vez, a la importancia de disposiciones encaminadas a impedir la explotación de consumidores cuyas características los hacen especialmente vulnerables a las prácticas comerciales desleales.

26 Así por ejemplo la sentencia del TJUE de 16 de mayo de 1989, asunto C-382/87. Sobre esta *vid.* WADDINGTON, L.: "Vulnerable and Confused: The Protection of "Vulnerable" Consumer under the EU Law", *European Law Review*, 2013, vol. 38, núm. 6, p. 764.

Este análisis ha sido acompañado e impulsado por una parte de la doctrina, cada vez más crítica con el concepto de consumidor medio<sup>27</sup>, que entiende que este no constituye un molde justo con que evaluar los niveles de protección de los consumidores y, por ende, de actuación diligente de los empresarios o profesionales. En primer orden, por no corresponderse con la realidad, pues su base está en un consumidor informado sobre el acto que lleva a cabo, atento a la información que brinda el profesional y que, por demás, goza de perspicacia; características todas que, según estudios inspirados en la economía comportamental, se alejan de las verdaderas características de los consumidores, quienes suelen actuar de forma confiada, con inexperiencia y de manera apresurada en el mercado. A esta cuestión de base se agrega la problemática y la necesidad de brindar acceso y protección en el consumo a los sectores con necesidades especiales o características diferentes, como ancianos, niños, personas en situación de discapacidad, personas de bajo nivel cultural, etcétera; sujetos que, bajo el estándar del consumidor medio, quedan también en muchos casos injustamente fuera de la óptica de protección.

Se puede afirmar que si bien resulta defendible buscar un estándar de protección del que pudiese excluirse al consumidor que actúa con indiferencia, falta de diligencia o de forma irresponsable, dejar carente de protección a sujetos que no por su voluntad, sino por condiciones que le son ajenas a esta, se convierte en discriminatorio y atentatorio al principio *pro consumatore*<sup>28</sup>, que tiene su base

27 En este hilo PEÑA LÓPEZ, F.: "El consumidor", cit.; HUALDE MANSO, T., *Del consumidor*, cit., p. 22; HERNÁNDEZ, C. A. y FRUSTAGLI, S. A.: "El reciente Código del Consumo Italiano. Aportes para reflexionar sobre el derecho del consumidor en Argentina", *La Ley*, 2006, pp. 4 y 5; BAROCELLI, S. S.: *La problemática de los consumidores hipervulnerables en Derecho del Consumidor argentino*, Facultad de Derecho UBA, Buenos Aires, 2020, p. 26; BAROCELLI, S. S.: "Los consumidores hipervulnerables en el Anteproyecto de Ley de Defensa de los Consumidores", en AA.VV.: *Comentarios al anteproyecto de Ley de Defensa del Consumidor. Homenaje a Ruben S. Stiglitz* (dirigido por F. G. SANTARELLI y D. A. CHAMATROPULOS), Thomson Reus, Buenos Aires, 2019, p. 52.

28 Sobre este principio y su regulación constitucional en España, vid. ACEDO PENCO, A.: *Derecho de*, cit., pp. 41 y 42; GÓMEZ-FERRER SAPIÑA, R.: "El Derecho del consumidor. Contratación y sistema de responsabilidad.", *Revista Jurídica del Notariado*, 1994, p. 336; DE LEÓN ARCE, A., "La protección de los consumidores y usuarios en España", en AA.VV.: *Derechos de los consumidores y usuarios (doctrina, normativa, jurisprudencia, formularios)* (dirigido por A. DE LEÓN ARCE), Tirant lo blanch, Valencia, 2000, p. 62; GUILLÉN CARAMÉS, J., *El estatuto jurídico del consumidor. Política comunitaria, bases constitucionales y actividad de la administración*, Civitas, Madrid, 2002, p. 54; VEIGA COPO, A. B.: *Consumidor vulnerable*, Thomson Reuters, Navarra, 2021, p. 25; QUINTELA GONZALVES, M. T.: *La protección de los consumidores y usuarios y la Constitución española de 1978*, Instituto Nacional de Consumo, Madrid, 1986, p. 50.

en una protección universal de los consumidores<sup>29</sup>, dada su mera condición de persona humana, y debilidad innata en las relaciones jurídicas con los empresarios<sup>30</sup>.

En definitiva, estos análisis han llevado a evaluar que existen consumidores más débiles que otros<sup>31</sup>, lo que viene fundamentado sobre la base de "... diferentes problemáticas, personales o estructurales, que agravan la vulnerabilidad de determinadas personas, grupos, o sectores de la población, tradicionalmente relegados al enfrentar ciertos obstáculos o padecer limitaciones que impiden o dificultan el acceso o el goce con plenitud de sus derechos"<sup>32</sup>, como consumidores en este caso. Se trata de los llamados consumidores vulnerables o hipervulnerables<sup>33</sup>, que son "... aquellos consumidores a los que su vulnerabilidad estructural de ser condición de tales se suma otra, vinculada a su edad, condición psicofísica, de género, socioeconómica o cultural o a otras circunstancias permanentes o transitorias"<sup>34</sup>, y que provoca que, en relaciones de consumo concretas, estos posean, en adición a su habitual situación de desventaja, una que agrave su vulnerabilidad en relación al resto de los consumidores y de frente al empresario<sup>35</sup>.

- 
- 29 Ello deriva propiamente de la accesibilidad al consumo, y de la protección jurídica que tal acceso entraña, como derecho humano universal en la sociedad moderna, lo que en definitiva se encuentra en la esencia misma del nacimiento esta rama jurídica, en la famosa frase del ex-presidente de los Estados Unidos de América, John Fitzgerald Kennedy: "Todos somos consumidores". Sobre la accesibilidad al consumo como derecho humano *vid.* ROSALES CASTRO, J. y ARCE VALVERDE, L.: *Derechos del Consumidor como Derecho Humano de Tercera Generación, su Protección y Defensa en la Legislación Contenciosa Administrativa Costarricense*, tesis para optar por el grado de Licenciatura en Derecho, dirigida por J. CORDOBA ORTEGA, Universidad de Costa Rica, Facultad de Derecho, Sede de Occidente, 2012; TAMBUSI, C. E., "Los derechos de usuarios y consumidores son derechos humanos, *Lex*, 2014, núm. 13, pp. 95-98; DE LUNGO, Davide, "Capítulo 3: La tutela del consumatore: profili costituzionali", en *Il Diritto dei consumi* (coordinado por G. CASSANO, M. DONA y R. TORINO) Giuffrè, Milano, 2021, p. 59. Sobre la frase en cuestión como motor impulsor de la protección de los consumidores *vid.* ACEDO PENCO, A.: *Derecho de*, cit., p. 59.; DE CASTRO, Federico, "Notas intrínsecas sobre la autonomía de la voluntad", *Anuario de Derecho Civil*, 1982, tom. XXXV, fasc. IV, p. 1068; ALPA, G.: *Diritto privato dei consumi*, il Mulino, Bologna, 1986, pp. 28 y 29.
- 30 En relación a la esencia de la protección del consumidor en el hecho de la existencia de una asimétrica relación contractual, y no sobre el basamento de un *status* subjetivo o en el acto de consumo, u otros criterios económicos que no atiendan a la debilidad contractual, *vid.* conclusiones de LLAMAS POMBO, E., "De la", cit., pp. 44 - 46.
- 31 Cfr. MÉNDEZ ACOSTA, S. J., "Consumidores hipervulnerables. A propósito de la resolución 139/2020", *La Ley*, 2020, p.8.
- 32 RUSCONI, D.: "Consumidores hipervulnerables", cit., p. 2.
- 33 Se ha nominado a esta figura de diversas formas: "consumidor vulnerable", "subconsumidor", "infraconsumidor", "consumidor con vulnerabilidad agravada" o "consumidor hipervulnerable". Sin embargo, entendemos estas dos últimas como más acertadas por resaltar que se trata de una vulnerabilidad adicional a aquella que ya es innata al consumidor, y que además se despoja de cierto matiz discriminatorio como puede derivarse del término "infraconsumidor", o de la confusión a que puede llevar el término "subconsumidor". No obstante, en el ámbito europeo y español, la jurisprudencia, doctrina y legislación usan el término de consumidor vulnerable. Sobre la cuestión terminológica *vid.* BAROCELLI, S. S., "Comentarios a la res. 139/2020 de la Secretaría de Comercio Interior", *Revista Anales de Legislación Argentina*, 2020, p. 1
- 34 BAROCELLI, S. S., *La problemática*, cit., p. 21. Sobre concepto casi idéntico *vid.* MÉNDEZ ACOSTA, S. J., "Orden público de protección e hipervulnerabilidad del consumidor", en *Comentarios al anteproyecto de Ley de Defensa del Consumidor. Homenaje a Ruben S. Stiglitz* (dirigido por F. G. SANTARELLI y D. A. CHAMATROPULOS), Thomson Reus La Ley, Buenos Aires, 2019, p. 127.
- 35 Sobre igual idea *vid.* BEATRIZ URRUTIA, L. A., "Consumidores hipervulnerables", cit., p. 26.

A nivel europeo ha ido *in crescendo* la preocupación sobre la hipervulnerabilidad de determinados consumidores. Marca un hito en tal sentido la Resolución del Parlamento Europeo, de 22 de mayo de 2012, sobre una estrategia de refuerzo de los derechos de los consumidores vulnerables, que cuestionó la falta de flexibilidad del concepto de consumidor medio para adaptarse a muchos casos concretos, así como su no correspondencia con situaciones de la vida real (artículo 3); trazando, por primera vez, las pautas para un enfoque tuitivo transversal de la materia de los consumidores vulnerables a nivel comunitario. A esta siguieron algunas iniciativas como el Reglamento UE No. 254/2014 del Parlamento Europeo “Programa Plurianual de Consumidores para el período 2014-2020”, donde se fija, entre otras directrices, la atención a los consumidores vulnerables para tener en cuenta sus necesidades específicas y reforzar sus capacidades; si bien se critica que, en realidad, no se señalan medidas concretas que revelen una política legislativa clara en la materia<sup>36</sup>.

En España, si bien existía alguna regulación autonómica<sup>37</sup> en materia de vulnerabilidad agravada de los consumidores, no ocurría lo mismo a nivel de la legislación general, lo que hacía opinar a una doctrina muy autorizada<sup>38</sup> que en la legislación general de consumo española la cuestión relativa a las competencias y conocimientos técnicos personales del consumidor era una materia extraña. La cuestión sufrió un cambio legislativo con las modificaciones introducidas al TRLGDCU por el Real Decreto Legislativo 1/2021, de 19 de enero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica y la posterior Ley 4 de 2022, de 25 de febrero; normativas que introdujeron elementos de protección de los llamados consumidores vulnerables en la legislación consumerística<sup>39</sup>.

36 Cfr. HUALDE MANSO, T.: *Del consumidor*, cit., p. 98.

37 Para una relación detallada de las regulaciones autonómicas en la materia vid. HERNÁNDEZ DÍAZ-AMBRONA, M. D.: *Consumidor Vulnerable*, cit., pp. 69-86; VEIGA COPO, A. B.: *Consumidor vulnerable*, cit., pp. 49-51.

38 Vid. CÁMARA LAPUENTE, S., “El concepto legal de «consumidor» en el Derecho privado europeo y en el Derecho español: aspectos controvertidos o no resueltos”, *Cuadernos de Derecho Transnacional*, 2011, vol. 3, núm. 1, pp. 108 y 109; CÁMARA LAPUENTE, S.: “Comentario artículo 3”, en AA.VV: *Comentarios a las normas de protección de los consumidores. Texto refundido (RDL 1/2007) y otras leyes y reglamentos vigentes en España y en la Unión Europea* (dirigido por S. CÁMARA LAPUENTE), Colex, Madrid, 2011, pp. 141-143.

39 Se ha señalado, no obstante, que estas modificaciones se concretaron, en definitiva, en pocos derechos para los consumidores vulnerables, vid. LLAMAS POMBO, E., “De la”, cit, p. 40; y MELLADO RUIZ, L.: “La protección de los consumidores vulnerables en tiempos de covid-19”, *Ars Iuris Salmanticensis*, 2021, vol. 9, p. 18. Por lo que también se afirma que posee la normativa de marras un carácter más programático que normativo, cfr. LASARTE, C.: *Manual sobre protección de consumidores y usuarios*, 12 edición revisada y actualizada, Dykinson, Madrid, 2021, p. 71. No obstante, se reconoce como mérito de la modificación, en adición a la configuración de un concepto general de consumidor vulnerable en el ordenamiento español, el hecho de establecer las bases necesarias para desarrollos reglamentarios posteriores. Cfr. MARTÍNEZ ESPÍN, P.: “La protección del consumidor vulnerable (y de los okupas) en tiempos de pandemia (a propósito del RD Ley 1/2021 de 19 de enero)”, *La Ley Mercantil*, 2021, núm. 77, pp. 1 y 2.

## I. La hipervulnerabilidad a consecuencia de falta de accesibilidad al consumo por situación de discapacidad u otras diversidades funcionales.

El tratamiento jurídico de la discapacidad ha sufrido de una notable evolución en la historia de la humanidad<sup>40</sup> hasta arribar al actual “modelo social” con que se analiza y trata el tema. Bajo este, se enfoca el llamado problema de la discapacidad fuera de la persona, del determinismo biológico, y se hace en la sociedad, entendiendo que ha sido esta la incapaz de adaptarse a las necesidades de todas las personas que viven en ella. Son, en consecuencia, las decisiones tomadas por las mayorías, las leyes incluidas, las que establecen cuáles serán las condiciones que deberá cumplir el cuerpo humano en cada sociedad; por ende, son factores externos a la persona, y producto de una construcción social, los que determinarán el paradigma de la capacidad<sup>41</sup>. Por ello el fin primordial de este modelo es lograr la inclusión social de las personas con discapacidad en la sociedad, buscando una colectividad inclusiva, que logre incorporar a todos sus integrantes, valorando las diferencias entre los mismos; no basándose en una rehabilitación del discapacitado, sino en la creación de capacidades para su eficaz desenvolvimiento social, en condición de igualdad al resto de las personas, y con el establecimiento de garantías y mecanismos para hacerlo efectivo. Aboga por la rehabilitación o normalización de una sociedad, que ha de ser pensada y diseñada para hacer frente a las necesidades de todos.

La concreción de este modelo se encuentra en la aprobación de la Convención de New York de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad, que

- 
- 40 Sobre esta evolución y los modelos precedentes con que se enfocaba el tema, a saber: el modelo de la prescindencia y el modelo de rehabilitación o médico, *vid.* DE ASIS ROIG, R. et al.: “Algunas reflexiones generales sobre el impacto de la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad en el Derecho Español”, en AA.VV.: *Estudios sobre el impacto de la Convención internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad en el ordenamiento jurídico español* (coordinado por P. CUENCA GÓMEZ), Dykinson S.L., Madrid, 2010, p. 13; PALACIOS, A.: “Una Introducción al modelo social de discapacidad y su reflejo en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”, en *Nueve conceptos claves para entender la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad* (editado por E. SALMÓN y R. BREGAGLIO), Pontificia Universidad Católica de Perú, Lima, 2015, pp. 10 y 11; GONZÁLEZ RAMOS, A. K.: *Personas con Discapacidad*, Comisión Nacional de Derechos Humanos, México, 2010, pp.13-15; BARRIFFI, F. J.: *El régimen jurídico internacional de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad*, Ediciones Cinca, 2014, pp. 42-46; CAMPOY CERVERA, I.: *La recepción y aplicación en España de la Convención de Naciones Unidas sobre Los derechos de las personas con discapacidad*, Ediciones Laborum S.L., Murcia, 2017, pp. 19 y 20; TANTALEÁN ODAR, R. M.: “La discapacidad. Anotaciones al decreto legislativo 1384”, *Derecho y cambio social*, 2019, núm. 56, pp. 201 y 202; PALACIOS, A.: *El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*, CERMI, Madrid, 2008, pp. 37-90.
- 41 Cfr. BARRIFFI, F. J.: *El régimen*, cit., p. 47; GARCÍA GARNICA, M. C.: “Capítulo I: Consideraciones generales. La eficacia transversal del modelo social del tratamiento jurídico de la discapacidad y la dependencia.”, en AA.VV.: *Estudios sobre dependencia y discapacidad* (dirigido por M. C. GARCÍA GARNICA), Editorial Aranzandi, Navarra, 2011, p. 34; CAMPOY CERVERA, I.: *La recepción*, cit., pp. 25 y 26; PALACIOS, A.: “Una Introducción”, cit., pp. 14 y 15.

España firmó y ratificó<sup>42</sup>, y de la que además se ha hecho eco en su legislación interna<sup>43</sup>.

Igual orden de análisis cabe en relación a otros colectivos que pueden quedar fuera de los estándares fijados por la sociedad a causa de sus diferencias funcionales, como pueden ser las personas ancianas. Los adultos mayores son en este orden un sector vulnerable de la sociedad, lo que hace que requieran de especiales atenciones y cuidados, aunque ello no conduce necesariamente a una modificación de su estado civil personal, por lo que, como regla, no suele afectarse el reconocimiento de su plena capacidad jurídica. En este sentido, el respeto a la autonomía de las personas ancianas es una cuestión a defender, pues el arribo a la tercera edad no equivale a una minusvalía y, por tanto, la sociedad debe ponderar que las personas de la tercera edad, y apreciando sus especiales vulnerabilidades, puedan disfrutar de una vida plena, y con la mayor independencia posible, creándose las facilidades para ellos. A esto se le debe agregar los altos índices de longevidad de la sociedad actual, lo que unido a los decrecimientos de nacimientos, hacen que este sector sea cada vez más significativo a nivel poblacional.

El orden de la capacidad jurídica civil de estos colectivos es, sin dudas, de los más tratados y regulados, sobre todo a causa del contenido del polémico artículo 12 de la Convención de New York. Pero en el ámbito que nos ocupa, no es el único a resaltar, sino también aquel de la accesibilidad.

La accesibilidad universal<sup>44</sup> es un requisito para el ejercicio de los derechos de todas las personas<sup>45</sup>; solo que es claro que las personas en situación de discapacidad, y aquellas que, en general, poseen alguna diversidad funcional, constituyen un sector de mayor vulnerabilidad, por lo que afrontan más dificultades

42 La Convención y su Protocolo Facultativo entraron a formar parte del ordenamiento español el 3 de mayo de 2008.

43 La legislación española, por tradición, ha estado muy sensibilizada con el tema. Mucho antes incluso de la existencia de la Convención, ya el ordenamiento interno español había regulado sobre la materia, dado el mandato además del artículo 49 del texto constitucional de 1978. Desde entonces se han aprobado una gran variedad de disposiciones normativas ocupadas del tema, estando vigente hoy el Real Decreto Legislativo 1/2013, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y su Inclusión Social; y, muy de reciente, además, ha estado aprobada la Ley 8/2021, de 2 de junio, por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica. Para una relación detallada de esta evolución normativa *vid.* CAMPOY CERVERA, I.: *La recepción*, cit., p. 76.

44 Se trata de un principio y derecho regulado en los artículos 3- f) y 9 de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, así como en los artículos 2-k) y 22 del ya citado Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre.

45 La accesibilidad no solo incumbe a la persona que presenta alguna discapacidad, existen otros colectivos que se encuentran fuera de lo que se denomina "persona estándar", que igualmente encuentran barreras en su derecho al acceso por no estar comprendido en los diseños. Por consiguiente la accesibilidad debe tomar en cuenta también a los niños, a las personas ancianas, las personas con sobrepeso, las personas de muy alta o baja altura, e incluso las supuestas personas "estándar" que se encuentran temporalmente fuera de esa categoría por encontrarse en una situación particular (como por ejemplo la fractura de una pierna o un embarazo). De ahí que nos refiramos a diversidades funcionales.

y de forma permanente. De ahí que este principio se encuentre indisolublemente ligado al de diseño universal, también denominado diseño para todos y todas; apuntando ambos, de conjunto, a lograr que estas personas gocen de una vida independiente<sup>46</sup>, con las mismas oportunidades que el resto, sin necesidad de requerir para ello mecanismos de acceso o diseños particulares o específicos. Ello responde claramente al principio de igualdad y de no discriminación, pues la accesibilidad trata de eliminar las barreras que impiden el acceso de los derechos de las personas como consecuencia del diseño de una sociedad pensada solamente para el modelo de hombre estándar, que, naturalmente, no suele ser una persona en situación de discapacidad<sup>47</sup>. Por ello la accesibilidad se conecta y justifica con otros tres grandes derechos: vida independiente, participación en la vida social e igualdad de oportunidades<sup>48</sup>.

La accesibilidad universal entraña básicamente que todos los entornos, bienes y servicios deben poder ser entendidos y utilizados por todas las personas, con independencia de sus características funcionales (de cualquier naturaleza, sea física, cognitiva o sensorial); cuestión que debe conducir a un uso seguro y cómodo por todas las personas, buscando potenciar la autonomía e independencia individual<sup>49</sup>. Constituye, por ende, un derecho de la persona, pero además, y en consecuencia, un deber del Estado garantizarla<sup>51</sup>.

Lo diseños universales deben conducir a que todas las esferas físicas donde interactúen las personas en sociedad sean diseñadas tomando en cuenta las diversidades propias de las personas, de forma tal que sean accesibles a todas, intentando no dejar fuera de ello a ninguna, evitándose crear diferencias y, por ende, discriminando, al dejar fuera del acceso a personas que por presentar alguna condición distinta no se encuentre comprendida en el diseño de determinado

46 Cfr. BARRIFFI, F. J.: *El régimen*, cit., p. 56.

47 Cfr. PALACIOS, A.: "Una Introducción", cit., p. 20.

48 DE ASÍS, R.: "El encaje", cit., p. 79.

49 Sobre el concepto vid. CASADO, L.: *Guía: Cómo mejorar la Accesibilidad Universal en el Gran Consumo: Una herramienta de mejora competitiva y social*, Marketing inclusivo, 2016, p. 12; TORRES LÓPEZ, M. A., "Capítulo II: Derecho a la igualdad de oportunidades y no discriminación. Derechos civiles y políticos de las personas discapacitadas (Accesibilidad universal, educación inclusiva, empleo público, contratación pública)", en A.A.VV.: *Atención y protección jurídica de la discapacidad* (dirigido por J.L. BELTRÁN AGUIRRE y A. EZQUERRA HUERVA), Editorial Aranzadi, Pamplona, 2015, p. 79.

50 Se debe señalar, por su trascendencia en el caso que nos ocupa, que la legislación española posee un marco más amplio de la accesibilidad universal, que aquel ofrecido incluso por la Convención. El Real Decreto Legislativo 1/2013 establece que los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos, también deberán ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible; lo que sin dudas fija una obligación de accesibilidad de los bienes y productos. Ello amplía el marco previsto en la Convención, que solo establece la obligatoriedad de la accesibilidad de los bienes o productos, cuando sean indispensables para lograr la accesibilidad a un servicio o entorno, o se trate de un bien con elementos digitales; pero no para la generalidad de los mismos.

51 Cfr. MORCILLO MORENO, J.: "La accesibilidad de productos y servicios en la Unión Europea: luces y sombras de una esperada regulación que deja la última palabra a los Estados", *Revista de Administración Pública*, 2020, núm. 213, p. 408.

entorno, servicio, producto o programa; o haciéndole requerir para ello de un diseño especial o distinto. La elaboración de estos diseños constituye, por tanto, una obligación no solo del Estado o los entes públicos en general, sino también de todo aquel que participe en la elaboración de bienes, productos, en la realización de un servicio o en la satisfacción de un derecho<sup>52</sup>.

La persona en situación de discapacidad o con cualquier otra diversidad funcional que la coloca en estado de vulnerabilidad, es un potencial consumidor hipervulnerable. Como consecuencia precisamente de la falta de accesibilidad encontrará barreras de acceso en las diversas aristas de consumo, lo que puede conducir desde un total inacceso hasta hacerlo en situaciones de no comodidad o inseguridad. Situación que, lógicamente, requiere ser corregida. No obstante, y dada la variedad de tipologías de situaciones que pueden generar discapacidades, ya sea física, sensorial o intelectual, existirán diferentes dificultades para los consumidores en cuanto a la accesibilidad y, en consecuencia, en función de este tipo de discapacidad y de las dificultades que genera, deberá ser abordado el tratamiento del tema de la accesibilidad. Un enfoque generalizado del mismo no pareciera correcto<sup>53</sup>.

En este aspecto es de comprender que el concepto de consumidor medio, analizado *supra*, es claramente una construcción jurídica discriminatoria desde la óptica de la discapacidad. La conclusión de que existe un estándar de consumidor, al que van dirigidas las prácticas comerciales, los estándares informativos, los diseños de productos o servicios, o sencillamente los parámetros tuitivos, en base a su capacidad cognitiva, sensorial o de conocimientos, es contrario absolutamente a la accesibilidad universal. La accesibilidad, en su desdoblamiento mediante los diseños universales o, en su defecto, mediante los ajustes razonables<sup>54</sup>, es la antítesis del estándar del consumidor tipo o medio al analizarse desde la perspectiva de las personas con discapacidad.

La protección de los consumidores, de mano del concepto de accesibilidad universal, ha de constituir una herramienta para vaciar de contenido al prototipo de consumidor, y lo que este entraña, o, al menos, concluir que bajo su regulación y utilización, no puede excluirse la protección de la persona en situación de discapacidad o cualquier otra condición funcional que lo limite en el contexto social.

---

52 Cfr. DE ASÍS, R.: "El encaje", cit., p. 80.

53 Sobre esta idea vid. SANTILLÁN SANTA CRUZ, R.: "Las personas con discapacidad como consumidores vulnerables en el comercio electrónico: el problema de la accesibilidad digital", *Actualidad Jurídica Iberoamericana*, 2022, núm. 16, p. 1417.

54 Sobre esta cuestión vid. DE ASÍS, R.: "El encaje de la Convención Internacional de Derechos de las Personas con Discapacidad en el texto refundido", en AA.VV.: *Comentarios al texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social* (coordinado por F. ARENAS ESCRIBANO y M. A. CABRA DE LUNA), La Ley, Madrid, 2015., p. 82 y 83.

Precisamente en este hilo de análisis, aunque sin hacer referencia expresa al concepto de consumidor medio, se ha pronunciado el Comité sobre los derechos de las personas con discapacidad, en el numeral 14 de la Observación general No. 2 de 2014. Según este, "La aplicación estricta del diseño universal a todos los nuevos bienes, productos, instalaciones, tecnologías y servicios debe garantizar un acceso pleno, en pie de igualdad y sin restricciones a todos los consumidores potenciales, incluidas las personas con discapacidad, de una manera que tenga plenamente en cuenta su dignidad y diversidad intrínsecas". Si bien debe agregarse la necesidad de adaptar aquellos bienes, productos, instalaciones o servicios que no sean nuevos, y que por ende no fueron concebidos originalmente bajo el criterio del diseño universal, a las necesidades de estos consumidores, como forma de garantizar su acceso en plenitud de condiciones, y en plano de igualdad, al consumo.

Por tanto, la falta de accesibilidad constituye una importante causa de vulnerabilidad agravada que como consumidores poseen las personas con discapacidad o con cualquier otra situación de diversidad funcional. La accesibilidad entraña una forma de protección *ex ante* de los consumidores, pues garantiza en primer lugar la posibilidad de consumir y que, a su vez, este acto de consumo se lleve a cabo con comodidad y seguridad.

## **2. La accesibilidad como presupuesto del uso previsible del producto.**

La accesibilidad y los diseños universales en sede de productos de consumo deben conducir a evaluar baremos diversos con que medir tanto la diligencia y actuación del profesional como del consumidor. Debería constituir la accesibilidad al producto una exigencia adicional de lo que debe ser previsible por el productor al concebir y colocar un bien en el mercado y, en consecuencia, servir para evaluar el uso diligente, y previsible, que pueda dar el consumidor a este.

Ello entraña una cuestión de coherencia, pues si se reconoce por la Convención en su artículo 12 y por el art. 246 del Código Civil español, la capacidad de obrar de la persona mayor de edad, y de ello deriva también su plena responsabilidad civil, prevista ahora en el art. 299, ambos en su actual redacción tras la modificación

introducida por la Ley 8 de 2021<sup>556</sup>, ello también debe tener una contrapartida en el ámbito de la accesibilidad. O sea, no puede exigirse diligencia al consumidor si este no comprende o no puede utilizar el bien que adquiere, por no serle accesible. La persona con discapacidad deviene ahora totalmente responsable de sus actos dada su plena capacidad, pero ello debe ir aparejado de una exigencia de accesibilidad, que permita a esta poder ser responsable de sus actos, a consecuencia de haberlos realizado a conciencia.

De tal suerte, cuando un consumidor hipervulnerable por la condiciones en análisis, sufre daños como consecuencia de un uso inadecuado de un bien adquirido en el mercado, al momento de valorarse su uso diligente, y en consecuencia la responsabilidad, se debería hacer sobre la base de la accesibilidad del bien en correspondencia con su discapacidad<sup>57</sup>. A tal conclusión coadyuva no solo el Real Decreto Legislativo 1/2013, que como se señaló antes regula la accesibilidad y el diseño universal de los bienes y servicios, sino también que es una exigencia a la que apuntan las ya referidas modificaciones al TRLGDCU, introducidas el Real Decreto Legislativo 1/2021, y la posterior Ley 4 de 2022.

Esta normativa realiza especiales modificaciones principalmente en el ámbito de accesibilidad de información, al regularse en el artículo 18, en referencia a los productos, la accesibilidad de los etiquetados, estableciéndose que "...todos los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios deberán ser de fácil acceso y comprensión, ofrecidos en formatos que garanticen su accesibilidad y, en todo caso, incorporar, acompañar o, en último caso, permitir obtener, de forma clara y comprensible, información veraz, eficaz, suficiente y accesible...". En similares términos se establece la accesibilidad de la información contractual en los artículos 20 y 60, o en la Disposición Adicional primera que

- 
- 55 Cuestión que, a su vez, también se señala responde a una coherencia, pues es natural que si se reconoce que la persona con discapacidad posee plena capacidad, ello se haga extensivo a la asunción de responsabilidad civil por lo daños causados, y, por ende, se centre esta en una forma de responsabilidad por hecho propio, en detrimento de los postulados de una responsabilidad subjetiva por hecho ajeno (culpa *in vigilando*, *in educando* o *in eligendo*), ante supuestos de daños causados por inimputables civilmente. Se entiende así que la persona con discapacidad no puede ser discriminada en sus derechos, pero tampoco en sus obligaciones. No obstante, es de señalar que pese el supuesto cambio de paradigma que en este campo se ha llevado a cabo, ya alguna jurisprudencia y, sobre todo, la doctrina venían distanciándose del sistema de imputación que vetaba la responsabilidad del inimputable por hecho propio; así como se venía también objetivizando la denominada culpa por hecho ajeno. Sobre la cuestión *vid.* LLAMAS POMBO, E.: "Discapacidad y responsabilidad civil", en AA.VV.: *El nuevo Derecho de las capacidades. De la incapacitación al pleno derecho* (dirigido por E. LLAMAS POMBO, N. MARTÍNEZ RODRÍGUEZ y E. TORAL LARA), Wolters Kluwer, Madrid, 2022, pp. 274-282.
- 56 No obstante, continúa existiendo responsabilidad por hecho ajeno, en el caso de los curadores con facultades de representación plena, por los daños causados por aquellas personas a quien presten apoyo, si conviven juntos (artículo 1903.4 del Código Civil).
- 57 El análisis del caso concreto parecería el adecuado en tal supuesto, valorando el tipo de discapacidad o dificultad funcional que afronte la persona, y en base a ello si las medidas de accesibilidad tomadas fueron suficientes para asegurar tal uso diligente. Es propuesto similar, solo que a la inversa, de aquella que se hace para atribuir responsabilidad a la persona con discapacidad, donde se aconseja evaluar su grado de discapacidad, su posibilidad real de entender, querer y actuar, y las circunstancias de tiempo y lugar. En relación a esta última cuestión *vid.* LLAMAS POMBO, E.: "Discapacidad y", *cit.*, p. 285.

obliga en el plazo de un año a establecer una legislación que regule un etiquetado inclusivo, en alfabeto braille.

Se trata de medidas muy plausibles y útiles, pero ha de tomarse en consideración que hay dos tipos de defectos de los bienes y productos, de los tres que suele identificar la doctrina y la ley, ya enumerados *supra*, que tienen repercusión en el ámbito de la accesibilidad: el defecto de información y el defecto de diseño.

El primero de ellos impide la comprensibilidad y, con ello, un uso seguro y acorde con el fin del producto; mientras que el otro impide el uso del bien o producto en sí, o que el mismo sea seguro, como consecuencia de un diseño o concepción original defectuosos. Pero, en ambos casos, ello ha de analizarse en relación al ámbito de lo accesible a las personas con discapacidad o bajo cualquier otra situación de diversidad funcional. En un plano teórico general, garantizada la accesibilidad en sendos órdenes, se podría exigir un uso diligente por el consumidor en correspondencia con el destino del bien, y con ello poderse exonerar de responsabilidad al productor en caso de culpa del consumidor; pues esta sí obedecería a un actuar negligente o abusivo del perjudicado.

La gran problemática de la cuestión radica en la exigencia de accesibilidad, que aún bajo estas normativas relacionadas, no es absoluta.

#### *A) Limitaciones a la exigibilidad de accesibilidad de los productos.*

Partamos del contexto comunitario. En este la preocupación sobre el tema ha sido sostenida, pues la propia Unión Europea es parte de la Convención desde el año 2011. Ello llevó a que en 2019, y ante la necesidad de homogenizar la cuestión diversamente tratada por los Estados<sup>58</sup>, se adoptara la Directiva 2019/882, sobre requisitos de accesibilidad de productos o servicios; no transpuesta aún por España, si bien el plazo para ello expiró el 28 de junio de este año.

Este instrumento al referirse a la accesibilidad de los productos, lo hace sobre la base precisamente de la accesibilidad de diseño y fabricación, para optimizar el uso previsible, y de información sobre las características y funcionamiento del bien (previendo para ello una variada modalidad de medios, como los formatos táctiles, sonoros, instrucciones orales, de imágenes, etc., y siempre previendo más de una de estas formas en alternativa). No obstante, posee una gran limitación en cuanto al reducido número de bienes sobre los que recae la obligación de accesibilidad, circunscritos a aquellos de carácter digital, dejando fuera de regulación al resto. Al punto que de 87 productos y servicios que en la primera propuesta de directiva se habían estudiado, la versión definitiva los redujo a 11. De ahí la

<sup>58</sup> Cfr. MORCILLO MORENO, J.: "La accesibilidad", cit. pp. 413 y ss.

notable disconformidad de muchas asociaciones de personas con discapacidad con la directiva, pues se cuestionan, por ejemplo, por qué sí debe ser accesible una máquina dispensadoras de billetes y no todos los productos de consumo, o de, al menos, aquellos que pueden causar perjuicios a la salud por cuestiones de peligrosidad, intolerancias o alérgenos<sup>59</sup>; máxime ante la amplitud del concepto de “producto” previsto en el artículo 136 del TRLGDCU.

A esta cuestión debe sumarse otra complejidad, la relativa a la limitación en el orden de la relación entre la accesibilidad y los costos de producción, que deriva del propio art. 9 de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, al referir que la toma de medidas para lograr tal objetivo será de forma proporcionada a los medios y recursos disponibles; lo que equivale a que se trata de un fenómeno progresivo, proporcional a las dificultades y cargas que implique. Cuestión que introduce un ámbito de discrecionalidad en el tema, en proporción a los recursos de que se dispone, y a las estrategias de desarrollo sostenible. En tal orden, el artículo 14 de la directiva *in commento* establece que las obligaciones de accesibilidad no se pueden aplicar cuando supongan cargas desproporcionadas para los agentes económicos que deben llevarlas a cabo<sup>60</sup>, así como tampoco serán aplicadas a las microempresas, ni cuando supongan una modificación sustancial de los productos.

En adición a ello la propia directiva establece plazos laxos para llevar a cabo las obligaciones de accesibilidad, que inician en junio de 2025 para los nuevos productos introducidos al mercado, o a partir de junio de 2030 para los casos de los productos que fuesen introducidos en el mercado antes de junio de 2025 y que necesiten ser modificados, y siempre que ello -como se refirió antes- no represente costos desproporcionados.

En igual orden, el Real Decreto Legislativo 1/2013 establece en su artículo 23 que la regulación de la accesibilidad universal será “gradual en el tiempo” y en el alcance y contenido de las obligaciones impuestas, si bien establece que esta abarcará todos los ámbitos y áreas de las fijados en el artículo 5 de la propia normativa, donde vienen incluidos los bienes y productos. Esos términos fueron fijados en su disposición adicional tercera apartados 1 y 2, pero la realidad práctica demuestra que no han sido cumplidos. De reciente, también se establece, con la introducción del artículo 29 *bis*<sup>61</sup>, que en temas de accesibilidad cognitiva será una legislación reglamentaria la encargada de fijar los plazos.

59 Sobre tal inconformidad *vid.* MARTÍNEZ CALVO, F. J.: “Nueva directiva europea sobre requisitos de accesibilidad de algunos productos y servicios”, *Integración: Revista digital sobre discapacidad visual*, 2019, núm. 75, p. 205; y Cfr. MORCILLO MORENO, J.: “La accesibilidad”, *cit.* pp. 420.

60 Para ello el anexo VI de la directiva establece una serie de criterios de naturaleza económica, basados en presupuestos de costo-beneficio.

61 Introducida por la Ley 6/2022, de 31 de marzo, de modificación del Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado por el Real Decreto

De lo anterior puede afirmarse que pese al desarrollo del tema de la accesibilidad, en materia de productos y bienes, no existe una exigibilidad absoluta de la misma y, por tanto, una obligación en igual orden para los productores.

#### IV. VALORACIÓN RESTRICTIVA DE LA CULPA DEL PERJUDICADO ANTE LA FALTA DE ACCESIBILIDAD.

La culpa<sup>62</sup> o el hecho de la víctima<sup>63</sup> es descrito por la doctrina y por las legislaciones como un hecho que interrumpe el nexo de causalidad y que, por ende, constituye una causal de exoneración de responsabilidad civil o de mitigación de la cuantía a indemnizar sobre la base de la llamada compensación de culpas<sup>64</sup>. Se trata de una actuación activa del sujeto paciente del daño en la provocación del mismo, en el sentido de que debe ser la causa adecuada de este, sea a consecuencia de una actuación exclusiva o concurrente con la del agente dañoso; y que hace, por tanto, que el daño deba ser soportado por su autor, dado que, en buena técnica, y en caso de culpa exclusiva de la víctima, se trata de un daño aparente<sup>65</sup>.

Ya habíamos advertido la reglamentación de tal cuestión en la legislación consumerística española, así como el papel de la culpa, y diligencia del consumidor al usar el bien o producto, en su relación con la accesibilidad de estos para los consumidores con vulnerabilidades agravadas a consecuencia de situaciones de discapacidad u otras dificultades funcionales.

Tal relación puede tornarse más estrecha ante la ausencia de una obligación absoluta *ex ante*, y por las razones *supra* expuestas, de accesibilidad universal de los bienes y productos. De tal forma, en el ámbito de responsabilidad civil, y en la medida en que la accesibilidad universal no se logre, es de proponer, como medida de protección de estos consumidores, un análisis diferenciado de caso.

---

Legislativo I/2013, para establecer y regular la accesibilidad cognitiva y sus condiciones de exigencia y aplicación.

- 62 Esta suele ser la expresión con que se nomina esta cuestión, pero se sostiene por la doctrina moderna que el término culpa debe ser entendido en un sentido no técnico-jurídico, pues en este último esta responde a una conducta reprochable, a la infracción de un deber jurídico frente a un tercero, y que, en el ámbito de la responsabilidad, responde al principio de *alterum non laedere*. Cfr. MEDINA ALCOZ, M.: *La culpa de la víctima en la provocación del daño extracontractual*, Dykinson, Madrid, 2003, pp. 128 y ss.
- 63 Esta pareciera una denominación más feliz de la cuestión, pues responde a lo que es trascendente para exonerar de responsabilidad al sujeto agente, que el hecho sea ajeno a su esfera de actuación e imputable a aquella de la víctima; ya la actuación culpable o no de esta es intrascendente para el agente, a quien solo importa la ajenidad de tal hecho, y por ende su imprevisibilidad e inevitabilidad. No importa la culpabilidad de la víctima, basta que sea la causante de su propio daño. Vid. MEDINA ALCOZ, M.: *La culpa*, cit., pp. 156 y ss.
- 64 Si bien se señala por parte de la doctrina que resulta más acertada la denominación de "concurrencia de culpas", pues realmente las culpas o hechos no se compensan, o más concretamente las causas del hecho dañoso, sino que concurren, y ello lleva a adecuar la cuantía a indemnizar, que sí resulta compensable en todo caso. Sobre la cuestión terminológica vid. REGLERO CAMPOS, F.: "Capítulo IV: El nexo causal. Las causas de exoneración de responsabilidad: culpa de la víctima y fuerza mayor. La concurrencia de culpas.", en AA.VV.: *Tratado de responsabilidad civil* (coordinado F. REGLERO CAMPOS), Aranzandi, Navarra, 2003, p. 401; MEDINA ALCOZ, M.: *La culpa*, cit., pp. 253 y ss.
- 65 Cfr. MEDINA ALCOZ, M.: *La culpa*, cit., pp. 123 y ss.

Se plantea que la culpa o el hecho del consumidor o víctima, como elemento que rompe el nexo de causalidad, debe ser valorado de forma restrictiva ante daños sufridos por falta de accesibilidad. La conducta culposa de quien sufre el daño por falta de accesibilidad no debería entenderse como imprevisible, o si bien predecible, inevitable para el productor; pues no es un acto extraño a su esfera de actuación prever la accesibilidad, y las consecuencias de la falta de esta, dado que deviene requisito sabido para el acceso al consumo de estos consumidores, y constituye para ellos un derecho de orden constitucional. O sea, si bien no puede ser exigible al productor la accesibilidad absoluta de todos los bienes que coloca en el mercado, dada la legislación vigente, ante el caso concreto de un daño sufrido como consecuencia de la falta de esta, sí puede servir para un análisis, y moderación, del hecho de la víctima como causal de exoneración de responsabilidad; en definitiva los derechos de igualdad, a la no discriminación, a gozar de una vida plena, así como a la dignidad, sí gozan de regulación de máxima jerarquía normativa, y no pueden disminuirse.

Los análisis de cierta doctrina argentina en este orden<sup>66</sup>, reforzados sobre todo tras el contenido del Proyecto de Ley de Código de Defensa de los Consumidores, que preconiza los principio de protección especial para situaciones de hipervulnerabilidad, y de acceso y accesibilidad al consumo, se encaminan a valorar, en casos de consumidores con especiales vulnerabilidades, una apreciación aún más restrictiva de la culpa o hecho de la víctima como elemento de interrupción o de interferencia en el nexo de causalidad, que aquella que por sí ya propone un sistema de responsabilidad de naturaleza objetiva. Pues ha de interpretarse que el hecho del consumidor en estos casos no es ajeno a la actividad del productor; a quien sigue siendo imputable la falta de accesibilidad y se amplía el estándar de previsibilidad que el mismo debe guardar en relación con el riesgo propio de su actividad.

A esta posición que sostenemos, quizás en el caso español pudiese coadyuvar la interpretación que el TJUE ha dado al tema de la hermenéutica de las causas de exoneración de responsabilidad civil previstas en el art. 7 de la Directiva 85/374, donde en trascendentes sentencias de 10 de mayo de 2001, asunto C-203/99 y de 9 de febrero de 2006, asunto C-127/04<sup>67</sup>, defiende la necesidad de una interpretación restrictiva de las causas de exoneración de responsabilidad de los empresarios, reflejo claro, en definitiva, de una interpretación *pro consumatore*, tal y como obliga el principio protectorio, previsto en el artículo 51 del texto constitucional español.

66 Vid. TRIVISONNO, J.B.: "Daños al consumidor: valoración restrictiva de su culpa como eximente de responsabilidad del proveedor", disponible en <https://www.pensamientocivil.com.ar/doctrina/4113-danos-consumidor-valoracion-restrictiva-su-culpa-como-eximente>, y consultado el 17 de noviembre de 2022.

67 Ambas disponibles en *EUR-Lex*.

La cuestión -si bien compleja-, dadas las problemáticas y dificultades que entraña, al no existir una exigencia legal absoluta, lo que puede hacer objetable la exigencia de responsabilidad en tales casos, y por las cargas económicas que puede imponer a los empresarios, merece un tratamiento legislativo aún más profundo y vinculante, pues están en juego los derechos fundamentales de un amplio segmento de la sociedad que viene siendo discriminado, en atentado del principio de igualdad, y que no deben ser limitados por criterios meramente económicos.

El mercado, si bien es un ámbito de protección y salvaguarda en la sociedad moderna, no constituye un fin en sí mismo, este debe ser funcional a la realización de la jerarquía axiológica del ordenamiento jurídico y ello equivale a ser funcional a la persona, y a sus derechos fundamentales.

## BIBLIOGRAFÍA

ACEDO PENCO, A.: *Derecho de consumo. Análisis jurídico-privado de la Ley para la Defensa de los Consumidores de 2007*, Dykinson, Madrid, 2012.

ADAMO, G.: "Capitolo 13: La responsabilità per danno da prodotti difettosi", en AA.VV.: *Il diritto dei consumi* (coordinado por G. CASSANO, M. DONA y R. TORINO), Giuffrè, Milano, 2021

ALPA, G.: "Art. 1, Finalità ed oggetto", en AA.VV.: *Codice del consumo. Commentario* (coordinado por G. ALPA y L. ROSSI CALERO), Edizione Scientifiche Italiane, s.l., 2005.

- *Diritto privato dei consumi*, il Mulino, Bologna, 1986.

BARIFFI, F. J.: *El régimen jurídico internacional de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad*, Ediciones Cinca, s.l., 2014.

BAROCELLI, S. S., "Comentarios a la res. 139/2020 de la Secretaría de Comercio Interior", *Revista Anales de Legislación Argentina*, 2020.

- *La problemática de los consumidores hipervulnerables en Derecho del Consumidor argentino*, Facultad de Derecho UBA, Buenos Aires, 2020.

- "Los consumidores hipervulnerables en el Anteproyecto de Ley de Defensa de los Consumidores", en AA.VV.: *Comentarios al anteproyecto de Ley de Defensa del Consumidor. Homenaje a Ruben S. Stiglitz* (dirigido por F. G. SANTARELLI y D. A. CHAMATROPULOS), Thomson Reus, Buenos Aires, 2019

- "Los principios del Derecho del Consumidor como orientadores de la interpretación y aplicación en el diálogo de fuentes", en AA.VV.: *Impactos del nuevo Código Civil y Comercial en el Derecho del Consumidor. Diálogos y perspectivas a la luz de sus principios* (coordinado por S.S. BAROCELLI), Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2016.

BEATRIZ URRUTIA, L. A., "Consumidores hipervulnerables: a propósito del proyecto de Código de defensa del Consumidor argentino", en AA.VV.: *Direitos humanos e democracia. Desafíos jurídicos em tempos de pandemia* (organizado por D. RUBENS CENCI, et al), vol. II, Ira edición, Essere nel Mondo, Santa Cruz do Sul, 2020.

BERTANI, M.: *Pratiche commerciali scorrette e consumatore medio*, Giuffrè Editore, Milano, 2016.

CÁMARA LAPUENTE, S.: "Comentario artículo 3", en AA.VV.: *Comentarios a las normas de protección de los consumidores. Texto refundido (RDL 1/2007) y otras leyes y reglamentos vigentes en España y en la Unión Europea* (dirigido por S. CÁMARA LAPUENTE), Colex, Madrid, 2011.

- "El concepto legal de «consumidor» en el Derecho privado europeo y en el Derecho español: aspectos controvertidos o no resueltos", *Cuadernos de Derecho Transnacional*, 2011, vol. 3, núm. 1.

CAMPOY CERVERA, I., *La recepción y aplicación en España de la Convención de Naciones Unidas sobre Los derechos de las personas con discapacidad*, Ediciones Laborum S.L., Murcia, 2017.

CASADO, L.: *Guía: Cómo mejorar la Accesibilidad Universal en el Gran Consumo: Una herramienta de mejora competitiva y social*, Marketing inclusivo, 2016.

CONSTANZA GARZINO, M.: *Definición legal y supuestos controvertidos de la condición de consumidor. Análisis comparado de los derechos español y argentino*, tesis doctoral Universitat Pompeu Fabra, Barcelona, bajo dirección de C. I. GÓMEZ LIGÜERE, 2020.

CORRAL TALCIANI, H.: "El papel del nexo causal en la responsabilidad por producto", *Revista Chilena de Derecho Privado. Fernando Fueyo Laneri*, 2004, núm. 2.

DE ASÍS ROIG, R. et al: "Algunas reflexiones generales sobre el impacto de la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad en el Derecho Español", en AA.VV.: *Estudios sobre el impacto de la Convención internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad en el ordenamiento jurídico español* (coordinado por P. CUENCA GÓMEZ), Dykinson S.L., Madrid, 2010.

- "El encaje de la Convención Internacional de Derechos de las Personas con Discapacidad en el texto refundido", en AA.VV.: *Comentarios al texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social* (coordinado por F. ARENAS ESCRIBANO y M. A. CABRA DE LUNA), La Ley, Madrid, 2015.

DE CASTRO, F.: "Notas intrínsecas sobre la autonomía de la voluntad", *Anuario de Derecho Civil*, 1982, tom. XXXV, fasc. IV.

DE LEÓN ARCE, A., "La protección de los consumidores y usuarios en España", en AA.VV.: *Derechos de los consumidores y usuarios (doctrina, normativa, jurisprudencia, formularios)* (dirigido por A. DE LEÓN ARCE), Tirant lo blanch, Valencia, 2000.

DE LUNGO, D.: "Capitolo 3: La tutela del consumatore: profili costituzionali", en AA.VV.: *Il Diritto dei consumi* (coordinado por G. CASSANO, M. DONA y R. TORINO) Giuffrè, Milano, 2021

DÍEZ-PICAZO, L. y GULLÓN, L.: *Sistema de Derecho civil. Volumen II. El contrato en general. La relación obligatoria. Contratos en especial. Cuasi contratos. Enriquecimiento sin causa. Responsabilidad extracontractual*, sexta edición, Tecnos, Madrid, 1992.

GARCÍA GARNICA, M. C.: "Capítulo I: Consideraciones generales. La eficacia transversal del modelo social del tratamiento jurídico de la discapacidad y la dependencia.", en AA.VV.: *Estudios sobre dependencia y discapacidad* (dirigido por M. C. GARCÍA GARNICA), Editorial Aranzandi, Navarra, 2011.

GÓMEZ-FERRER SAPIÑA, R.: "El Derecho del consumidor. Contratación y sistema de responsabilidad.", *Revista Jurídica del Notariado*, 1994.

GONZÁLEZ RAMOS, A. K.: *Personas con Discapacidad*, Comisión Nacional de Derechos Humanos, México, 2010.

GONZÁLEZ VAQUÉ, L.: *La noción de consumidor en el Derecho comunitario del Consumo*, p. 32 disponible en [https://www.researchgate.net/publication/28243630\\_La\\_nocion\\_de\\_consumidor\\_en\\_el\\_Derecho\\_comunitario\\_del\\_Consumo](https://www.researchgate.net/publication/28243630_La_nocion_de_consumidor_en_el_Derecho_comunitario_del_Consumo).

- "La noción de consumidor medio según la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas", *Revista de Derecho Comunitario Europeo*, 2004, núm. 17.

GRADONI, L.: "Libera circolazione delle merci, denominazioni ingannevoli e tutela della salute. Alcune osservazioni sul diritto dei consumatori in margine al caso Darbo", *Il Diritto dell'Unione europea*, 2000, fasc. 4.

GUILLÉN CARAMÉS, J.: *El estatuto jurídico del consumidor. Política comunitaria, bases constitucionales y actividad de la administración*, Civitas, Madrid, 2002.

HERNÁNDEZ, C. A. y FRUSTAGLI, S. A.: "El reciente Código del Consumo Italiano. Aportes para reflexionar sobre el derecho del consumidor en Argentina", *La Ley*, 2006.

HERNÁNDEZ DÍAZ-AMBRONA, M. D.: *Consumidor Vulnerable*, Reus, Madrid, 2015.

HUALDE MANSO, T.: *Del consumidor informado al consumidor real. El futuro del Derecho de Consumo europeo*, Dykinson, Madrid, 2016.

ISLER SOTO, E.: "La relatividad de los derechos subjetivos de los consumidores", *Rev. derecho Valdivia*, 2011, vol. 24, núm.2.

LASARTE, C., *Manual sobre protección de consumidores y usuarios*, 12 edición revisada y actualizada, Dykinson, Madrid, 2021.

LLAMAS POMBO, E.: "De la noción consumidor a la del contratante débil", *Teoría e prassi del Diritto*, 2022, núm. 1.

- "Discapacidad y responsabilidad civil", en AA.VV.: *El nuevo Derecho de las capacidades. De la incapacitación al pleno derecho* (dirigido por E. LLAMAS POMBO, N. MARTÍNEZ RODRÍGUEZ Y E. TORAL LARA), Wolters Kluwer, Madrid, 2022.

MARTÍNEZ CALVO, F.J.: "Nueva directiva europea sobre requisitos de accesibilidad de algunos productos y servicios", *Integración: Revista digital sobre discapacidad visual*, 2019, núm. 75.

MAZZASSETTE, F.: "La nozione di consumatore del Codice del Consumo: una questione ancora aperta", en AA.VV: *Il Diritto del Consumi. Realtà e prospettive* (coordinado por G. CAVAZZONI et al), Edizione Scientifiche Italiane, Napoli, 2008.

MEDINA ALCOZ, M.: *La culpa de la víctima en la provocación del daño extracontractual*, Dykinson, Madrid, 2003.

MELLADO RUIZ, L.: "La protección de los consumidores vulnerables en tiempos de covid-19", *Ars Iuris Salmanticensis*, 2021, vol. 9.

MÉNDEZ ACOSTA, S. J., "Consumidores hipervulnerables. A propósito de la resolución 139/2020", *La Ley*, 2020.

- "Orden público de protección e hipervulnerabilidad del consumidor", en AA.VV.: *Comentarios al anteproyecto de Ley de Defensa del Consumidor. Homenaje a Ruben S. Stiglitz* (dirigido por F. G. SANTARELLI y D. A. CHAMATROPULOS), Thomson Reus La Ley, Buenos Aires, 2019.

MEZZASOMA, L.: "Disciplina del contrato, tutela del contratante más débil y valor constitucional", *Derecho Privado y Constitución*, 2015, núm. 29.

- *Il percorso della meritevolezza nel sovraindebitamento del consumatore (dalla l. n. 3 del 2012 alla l. l. 137 del 2020)*, Edizione Scientifiche italiane, Napoli, 2021.

MORCILLO MORENO, J.: "La accesibilidad de productos y servicios en la Unión Europea: luces y sombras de una esperada regulación que deja la última palabra a los Estados", *Revista de Administración Pública*, 2020, núm. 213.

MOREA, A.: "Derecho del consumidor. Principios jurídicos vigentes", *Al Día | Argentina*, disponible en <https://aldiaargentina.microjuris.com/2018/08/09/derecho-del-consumidor-principios-juridicos-vigentes/>.

OVALLE PIEDRA, J.: *La responsabilidad civil por productos en México, Canadá y Estados Unidos*, Universidad Autónoma de México, México, 2001.

PALACIOS, A., *El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*, CERMI, Madrid, 2008.

- "Una Introducción al modelo social de discapacidad y su reflejo en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad", en AA.VV.: *Nueve conceptos claves para entender la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad* (editado por E. SALMÓN y R. BREGAGLIO), Pontificia Universidad Católica de Perú, Lima, 2015.

PARRA LUCÁN, M. A.: "Comentario artículo 137: concepto legal de producto defectuoso", en AA.VV.: *Comentario del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias* (coordinado por R. BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO), Aranzandi, 2015.

- *La protección del consumidor frente a los daños. Responsabilidad civil del fabricante y del prestador de servicios*, Reus, Madrid, 2011.

PENNISI, R.: "Considerazioni in merito alle pratiche commerciali ingannevoli", *Giurisprudenza commerciale*, 2012, fasc. 5.

PEÑA LÓPEZ, F.: "El consumidor vulnerable en el mercado financiero", en AA.VV.: *Mecanismos de protección del consumidor de productos y servicios financieros* (editado por F. PEÑA LÓPEZ y N. ALVAREZ LATA), Aranzandi, Navarra, 2021.

QUINTELA GONZALVES, M. T.: *La protección de los consumidores y usuarios y la Constitución española de 1978*, Instituto Nacional de Consumo, Madrid, 1986.

ROSALES CASTRO, J. y ARCE VALVERDE, L.: *Derechos del Consumidor como Derecho Humano de Tercera Generación, su Protección y Defensa en la Legislación Contenciosa Administrativa Costarricense*, tesis para optar por el grado de Licenciatura en

Derecho, dirigida por J. CÓRDOBA ORTEGA, Universidad de Costa Rica, Facultad de Derecho, Sede de Occidente, 2012

RUSCONI, D.: "Consumidores hipervulnerables, claroscuros de una regulación redundante", *Revista de Derecho Administrativo*, 2020, núm. 131.

SALVADOR CODERCH, P. y RAMOS GONZÁLEZ, S.: "Capítulo IV: Defectos de productos", en AA.VV.: *Tratado de responsabilidad civil del fabricante* (editado por P. SALVADOR CODERCH y F. GÓMEZ-POMAR), Aranzandi, Navarra, 2008.

SANTILLÁN SANTA CRUZ, R.: "Las personas con discapacidad como consumidores vulnerables en el comercio electrónico: el problema de la accesibilidad digital", *Actualidad Jurídica Iberoamericana*, 2022, núm. 16.

TAMBUSSI, C. E.: "Los derechos de usuarios y consumidores son derechos humanos", *Lex*, 2014, núm. 13.

TANTALEÁN ODAR, R. M.: "La discapacidad. Anotaciones al decreto legislativo 1384", *Derecho y cambio social*, 2019, núm. 56.

TORRES LÓPEZ, M. A.: "Capítulo II: Derecho a la igualdad de oportunidades y no discriminación. Derechos civiles y políticos de las personas discapacitadas (Accesibilidad universal, educación inclusiva, empleo público, contratación pública)", en *Atención y protección jurídica de la discapacidad* (dirigido por J. L. BELTRÁN AGUIRRE y A. EZQUERRA HUERVA), Editorial Aranzadi, Pamplona.

VEIGA COPO, A. B.: *Consumidor vulnerable*, Thomson Reuters, Navarra, 2021.

VILLALBA CUÉLLAR, J. C.: "La noción de consumidor en el Derecho comparado y en el Derecho colombiano", *Vniversitas*, 2009, núm. 119.

WADDINGTON, L.: "Vulnerable and Confused: The Protection of "Vulnerable" Consumer under the EU Law", *European Law Review*, vol. 38, núm. 6, 2013.