

LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD COMO CONSUMIDORES  
VULNERABLES EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO: EL PROBLEMA  
DE LA ACCESIBILIDAD DIGITAL\*

*PEOPLE WITH DISABILITIES AS VULNERABLE CONSUMERS IN  
E-COMMERCE: THE PROBLEM OF DIGITAL ACCESSIBILITY*

*Actualidad Jurídica Iberoamericana N° 16, febrero 2022, ISSN: 2386-4567, pp. 1412-1431*

\* Este trabajo ha sido realizado en el marco del Grupo Consolidado de Investigación del Gobierno de Aragón «Ius Familiae», IP. Carlos Martínez de Aguirre Aldaz, y del Proyecto de Investigación del Ministerio de Ciencia e Innovación PID2019-105489RB-I00: «Vulnerabilidad patrimonial y personal: retos jurídicos», IIPP. M<sup>a</sup> Victoria Mayor del Hoyo y Sofía de Salas Murillo.



Romina  
SANTILLÁN  
SANTA CRUZ

ARTÍCULO RECIBIDO: 15 de noviembre de 2021

ARTÍCULO APROBADO: 10 de enero de 2022

**RESUMEN:** Este trabajo aborda el estudio de la accesibilidad de las personas con discapacidad al comercio electrónico y su especial situación de vulnerabilidad en este ámbito. Toda contratación de consumo comporta siempre la existencia de una parte débil en la relación contractual debido al fenómeno de la asimetría informativa y a la unilateralización de las cláusulas generales que componen los contratos de consumo. Pero cuando el comercio es electrónico, la participación de las personas con discapacidad supone adicionalmente, por un lado, la existencia de problemas de accesibilidad digital o electrónica que reclaman solución (problemas tales que no son solo de adaptabilidad de los equipos electrónicos a las particulares necesidades de cada discapacidad, pues en el caso de las discapacidades intelectuales el asunto es mucho más complejo), y, por otro lado, la necesidad de implementar medidas para garantizar sus derechos en este ámbito dada su especial condición de personas consumidoras vulnerables a la luz del Real Decreto-ley 1/2021, de 19 de enero.

**PALABRAS CLAVE:** Comercio electrónico; personas con discapacidad; consumidores vulnerables; accesibilidad digital; principio de diseño universal.

**ABSTRACT:** *This work offers a study about the accessibility of people with disabilities to e-commerce and their special situation of vulnerability in this area. Any procurement with consumers always implies the existence of a weak party in the contractual relationship due to the phenomenon of information asymmetry and to the unilateralisation of the general clauses that make up consumer contracts. But when commerce is electronic, the participation of people with disabilities implies additional, on the one hand, the existence of problems of digital or electronic accessibility that require solutions (problems such that they are no longer only of adaptability of electronic equipment to the particular needs of each disability, because in the case of intellectual disabilities the issue is much more complex), and, on the other hand, the need for the implementation of measures to guarantee their rights in this area given their special status as vulnerable consumers in the light of Royal Decree-Law 1/2021 of 19 January.*

**KEY WORDS:** *E-commerce; people with disabilities; vulnerable consumers; digital accessibility; Universal Design principle.*

**SUMARIO.- I. INTRODUCCIÓN. II. LA REALIDAD DE LA DISCAPACIDAD A CAUSA DE SU HETEROGENEIDAD. III. VENTAJAS E INCONVENIENTES QUE PLANTEA EL COMERCIO ELECTRÓNICO PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD. IV. PREVISIONES LEGALES SOBRE LA MATERIA EN EL DERECHO ESPAÑOL Y EUROPEO: ESPECIAL REFERENCIA AL CONCEPTO DE PERSONA CONSUMIDORA VULNERABLE. V. CLAVES PARA UNA ACCESIBILIDAD REAL EN EL CAMPO DEL COMERCIO ELECTRÓNICO. VI. RECAPITULACIÓN CONCLUSIVA.**

---

## I. INTRODUCCIÓN

El avance vertiginoso que viene experimentando la tecnología en los últimos tiempos conduce necesariamente a valorar su impacto y efectos en determinados ámbitos del desarrollo humano, así como la oportunidad de acceso a todos estos por cualquier persona en igualdad de condiciones. Uno de esos ámbitos que se ha visto afectado por el avance en cuestión es, sin duda, el comercio, que ha tenido un progreso importante gracias a Internet. Y es que el comercio electrónico ofrece a día de hoy múltiples ventajas y oportunidades, aunque, al mismo tiempo, puede entrañar algunos problemas de notable relevancia que el Derecho debe encarar con solvencia y eficiencia.

De común, un problema que siempre ha estado ligado al entorno de la contratación de consumo (electrónica o no) ha sido el fenómeno de la asimetría informativa, que plantea la necesidad de proteger a la parte débil de la relación contractual. Pero, además de ello, ya en el contexto del comercio electrónico, puede haber problemas asociados al uso de las nuevas tecnologías como instrumento o vía de acceso normalizado al mercado de bienes y servicios. De ahí que pase a constituir objeto de preocupación el nivel de conocimiento y manejo de nuevas tecnologías de los consumidores, por cuanto un conocimiento y manejo inadecuados afectarían la posibilidad de acceder a información que es fundamental para la adquisición de un determinado bien o servicio. Cuando la relación de consumo se constituye por medios electrónicos, tales aspectos podrían dar lugar a errores en la comprensión del proceso de contratación y en la emisión del consentimiento, con inevitables efectos económicos y personales (v.gr. cesión de datos de carácter personal).

Y aun cuando lo anterior ya introduce algunos sesgos de vulnerabilidad en la relación de consumo mencionada, habría que sumar a dicho escenario la posibilidad de que el consumidor presente determinadas características particulares que

- **Romina Santillán Santa Cruz**  
Profesora Contratada Doctora de Derecho Civil  
Universidad Internacional de La Rioja  
romina.santillan@unir.net

provoquen que su situación de debilidad sea aún mayor frente al comerciante o empresario; escenario en el que, precisamente, tiene plena cabida la condición de las personas con discapacidad por varias razones que explico enseguida.

Recientemente, entró en vigor 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<sup>1</sup> (en adelante, Ley 8/2021). Esta reforma se inspira, en términos generales, en el respeto de la dignidad y la libre voluntad de las personas con discapacidad, deroga la incapacitación como medida de protección jurídica y la reemplaza por un sistema de apoyos en la toma de decisiones, en cuyo engranaje la autonomía de la persona con discapacidad y el apoyo como institución jurídica —que nace precisamente para facilitar esa autonomía, mas no para sustituirla— se constituyen como los ejes centrales sobre los que pivota este nuevo sistema.

En el actual sistema de protección de las personas con discapacidad, la función de la persona designada, voluntaria o judicialmente, como apoyo<sup>2</sup> —aunque eventualmente pudiera tener atribuidas facultades de representación— “no es suplir ni complementar la voluntad del individuo, sino cooperar a que su voluntad, libremente formada, se exprese y se lleve a efecto a través de los medios en los que tales apoyos se materialicen”<sup>3</sup>. Pero dicha designación de apoyo estará supeditada a un criterio de necesidad, de modo que si una persona con discapacidad no precisa de apoyo en el ejercicio de su capacidad de obrar, podrá actuar de manera autónoma. Y cuando sí precisara de él, la persona encargada de prestarlo deberá actuar respetando la voluntad, deseos y preferencias del sujeto asistido<sup>4</sup>. Lo cual supone, en ambos supuestos, un amplio reconocimiento de la autonomía privada de las personas con discapacidad y su posible incursión en un entramado de actos jurídicos cuya celebración antes no se pensaba, con los consiguientes efectos y responsabilidades que de estos emanen —pero no debemos olvidar que la discapacidad engloba una tipología diversa y que cada discapacidad puede presentar, a su vez, circunstancias y necesidades muy diferentes; cuestiones todas estas sobre las que volveré en breve—.

Y en estrecha relación con el tema que vengo exponiendo está el Real Decreto-ley 1/2021, de 19 de enero, de protección de consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica (en adelante, Real Decreto-ley

1 Publicado en el BOE núm. 132, de 3 de junio de 2021.

2 De acuerdo con el art. 250 CC, en la redacción dada por la Ley 8/2021, son medidas de apoyo para el ejercicio de la capacidad jurídica las medidas de naturaleza voluntaria, la guarda de hecho, la curatela y el defensor judicial.

3 DE SALAS MURILLO, S.: “Significado jurídico del ‘apoyo en el ejercicio de la capacidad jurídica’ de las personas con discapacidad: presente tras diez años de Convención”, *Revista Doctrinal Aranzadi Civil-Mercantil*, 2018, núm. 5, p. 4.

4 Vid. art. 249 CC, párrafo segundo, reformado por la Ley 8/2021.

1/2021), toda vez que esta vulnerabilidad parece apreciarse especialmente, aunque no solo, en el comercio electrónico. Por lo que, en concordancia con ello, el Real Decreto-ley 1/2021 introduce al Derecho español el concepto de “persona consumidora vulnerable”, que no sería otra que aquella que por sus características particulares se encuentra en una situación de especial desventaja, desprotección e indefensión, como posteriormente veremos con más detalle, y en el que se subsume, entre otras, a las personas con discapacidad y, en general, a todas aquellas que presenten determinadas dificultades para acceder a la información en las relaciones de consumo.

En vista de lo expuesto, y para poder tener una visión completa de los problemas y retos jurídicos que plantea el comercio electrónico para las personas con discapacidad, empezaremos por el estudio de la discapacidad y su realidad heterogénea con el propósito de mostrar a continuación que las dificultades de accesibilidad no serán las mismas, por ejemplo, para una persona con discapacidad física o sensorial que para una persona que presenta una discapacidad intelectual o psíquica. Luego nos introduciremos en un breve estudio de las disposiciones que han previsto tanto el Derecho español como el europeo sobre la participación de las personas con discapacidad en el comercio electrónico, haciendo especial referencia a la regulación de su condición de persona consumidora vulnerable. Finalmente, ofreceré algunas soluciones para procurar su accesibilidad real en este campo.

## II. LA REALIDAD DE LA DISCAPACIDAD A CAUSA DE SU HETEROGENEIDAD

Las discapacidades, conforme a su tipología más general, pueden ser físicas, sensoriales y psíquicas, mentales o intelectuales (desde ahora, me referiré a esta última modalidad solo como discapacidad psíquica). La realidad de la discapacidad, como se puede ver, es heterogénea y, a su vez, cada tipo de discapacidad puede presentar circunstancias y necesidades muy diferentes, como ya anticipaba en las líneas introductorias, aunque no siempre se repare con el debido detenimiento en estas cuestiones tan importantes a la hora de abordar los distintos asuntos que les conciernen.

Es suficientemente sabido que la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (en adelante, CDPD) declara que todas las personas con discapacidad tienen plena capacidad jurídica —categoría que comprende, por un lado, la aptitud para ser titular de derechos (y, entendiéndose, también de obligaciones), y por otro, la capacidad para ejercitar los derechos de que se es titular—, acentuando su autonomía e independencia individual, incluida su libertad para tomar sus propias decisiones —declaraciones, todas estas, con las que comulga la ya citada Ley 8/2021—. Pero aun con ello, existen sólidas razones para

sostener que tales condiciones no convergerán por igual en todos los casos de discapacidad debido a esa heterogeneidad que antes se ha puesto de manifiesto. Así, puede pasar que las facultades cognitivas y volitivas se vean naturalmente limitadas por una discapacidad psíquica, afectándose directamente, a causa de esta, el sustrato mismo de la plena capacidad de obrar<sup>5</sup>.

A ello se debe que, de entre las varias discapacidades conocidas, dada su notable complejidad (en unos casos más que en otros)<sup>6</sup>, la que suela suscitar un mayor interés y preocupación sea la discapacidad psíquica, sin que esto deba suponer, bajo ningún sentido, una minusvaloración de las demás discapacidades. Lo que sucede es que hay discapacidades, como las sensoriales y físicas, que no comprometen las facultades de entender y querer de las personas que las padecen, y, en consecuencia, tampoco su capacidad natural de autogobierno. Esto cambia, sin embargo, en una discapacidad psíquica, pues en casos muy concretos, y dependiendo de su grado o intensidad, las personas afectadas por esta discapacidad podrían verse casualmente privadas de su capacidad natural de conocer y querer, como acabamos de ver.

De ahí que deban evitarse, en la medida de lo posible, las referencias generalizadas cuando se alude a las personas con discapacidad y a su derecho de accesibilidad. Para garantizar el disfrute efectivo de sus derechos a todas las personas con discapacidad, se debe atender, en cualquier caso, a las particulares circunstancias que lleva anejas cada discapacidad, porque solo en esa medida será posible alcanzar una integración socio-económica con reales posibilidades de plena actuación autónoma, especialmente de quienes se presentan más vulnerables, como son las personas con discapacidad psíquica. Una exigencia que impone al Derecho español una verdadera obligación de justicia de eliminar no solo los obstáculos físicos (incluso tecnológicos), sino también los obstáculos sociales y normativos, que son los que, la gran mayoría de las veces, impiden en sustancia una verdadera integración de las personas con discapacidad y su participación (autónoma o con apoyos) en los diversos ámbitos del desarrollo humano<sup>7</sup>.

- 5 Cfr. MARTÍNEZ DE AGUIRRE ALDAZ, C.: *El tratamiento jurídico de la discapacidad psíquica: Reflexiones para una reforma legal*, Aranzadi Thomson Reuters, Cizur Menor, 2014, pp. 82-88.
- 6 A este respecto, observa con acierto ELIZARI URTASUN, L.: "Adopción de decisiones en el ámbito clínico por pacientes con discapacidad intelectual, a la luz de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad: autonomía, sistema de apoyos e interés superior de la persona con discapacidad", *Derecho privado y Constitución*, 2016, núm. 30, p. 340, (cuyas afirmaciones también son válidas para otros ámbitos), que si bien algunos problemas son universales y afectan, en mayor o menor grado, a todas las personas con discapacidad, «las personas con discapacidad intelectual presentan una problemática singular y específica, derivada de su propia discapacidad, que incide en la recepción de la información clínica y en la aceptación o rechazo de un tratamiento, es decir, en el ámbito del ejercicio de su derecho de autodeterminación».
- 7 Cfr. SANTILLÁN SANTA CRUZ, R.: "Personas con discapacidad psíquica en situaciones de protección transfronteriza. Balance de la Estrategia Europa 2020", en AA.VV.: *Europa en un mundo cambiante: Estrategia Europa 2020 y sus retos sociales: Una perspectiva desde el Derecho Internacional Privado* (dir. por A. ORTEGA GIMÉNEZ), Aranzadi, Cizur Menor, 2021, p. 99.

### III. VENTAJAS E INCONVENIENTES QUE PLANTEA EL COMERCIO ELECTRÓNICO PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Como antes mencionaba, las discapacidades son diversas y tienen matices, por lo que, en función de la discapacidad de que se trate, la persona afectada presentará unas características u otras. Lo que lleva a pensar, lógicamente, que los apoyos y ayudas técnicas que las personas con discapacidad pudieran llegar a necesitar en el ejercicio de su capacidad jurídica dependerán, en gran medida —pues pueden verse además condicionados por el entorno socio-familiar de la persona que los requiere—, del tipo de discapacidad que las aqueje en cada caso particular<sup>8</sup>. Y, sobre la base de esta premisa, ahora veremos la cuestión de la accesibilidad de estas personas al comercio electrónico y las ventajas e inconvenientes que este comercio plantea (tanto en general como en específico para ellas), aunque no sin antes abordar el concepto de accesibilidad, su definición y contenido.

Uno de los derechos reconocidos a las personas con discapacidad en el tiempo contemporáneo es el “derecho de accesibilidad”. Este derecho responde, al igual que otros comprendidos en la CDPD, al “modelo social de la discapacidad”, que se centra en la importancia de las barreras discapacitantes, en las limitaciones de diversa índole que estas producen y en la lucha para desmantelarlas<sup>9</sup>. Con estas ideas de fondo, dicha accesibilidad, prevista en el art. 9 de la CDPD, puede ser definida, en sentido positivo, como aquel derecho que comporta una real posibilidad de acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones —incluidas las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC)—, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales.

El derecho de accesibilidad se estructura, dado su amplio alcance, sobre la base de dos exigencias muy claras: por un lado, la necesidad de identificar los obstáculos y barreras que impiden el acceso a los entornos antes mencionados, y por otro, la aplicación de medidas que permitan la eliminación de tales obstáculos y barreras. De acuerdo con esto, como señala la propia CDPD en su art. 9.1, tales medidas se aplicarán, entre otras cosas: i) a los edificios, las vías públicas, el transporte y otras instalaciones exteriores e interiores como escuelas, viviendas, instalaciones médicas y lugares de trabajo; y, ii) a los servicios de información, comunicaciones

8 En consonancia con ello parece pronunciarse DE SALAS MURILLO, S.: “Significado jurídico del ‘apoyo’”, cit., pp. 4-5, cuando dice que la voluntad, libremente formada, de una persona con discapacidad puede necesitar de diversos medios para expresarse, los cuales van “desde apoyos físicos visuales, auditivos, o de eliminación de barreras arquitectónicas en el acceso a las sedes donde se ejercitan los derechos, a aquéllos (sic) que faciliten la accesibilidad cognitiva, así como todo lo que pueda considerarse apoyo en el ejercicio de las capacidades volitivas e intelectuales”. En este texto, la expresión “apoyos” que aparece al principio debe ser entendida como equivalente de “ayudas técnicas”.

9 Cfr. CROW, L.: “Including all for our lives: renewing the social model of disability”, en AA.VV.: *Exploring the Divide* (ed. por C. BARNES y G. MERCER), The Disability Press, Leeds, 1996, pp. 55-72.

y de otro tipo, incluidos los servicios electrónicos y de emergencia (en general, hablamos en este último caso de la llamada "accesibilidad electrónica o digital").

Conjunto de cuestiones, todas estas, que era menester precisar antes de sumergirnos en el tema de fondo, pues el asunto de la eliminación de las barreras discapacitantes, de entrada, suele ser tratado con una visión algo reduccionista. Y es que a veces se cae en el error de pensar que garantizar el acceso de las personas con discapacidad a los diversos entornos del desarrollo humano (físico, social, económico, cultural, entre otros), como medio para posibilitar el goce pleno y efectivo de otros derechos, se limita a la supresión de las barreras físicas, arquitectónicas o de diseño<sup>10</sup>. Es cierto que esta acción constituye el primer paso para mejorar sus condiciones de movilidad y accesibilidad, pero con ello solo se atiende a un sector de la discapacidad: el de quienes padecen una discapacidad física o sensorial<sup>11</sup>. El asunto, cuando hablamos de acceso a la tecnología y a los servicios electrónicos, se torna mucho más conflictivo y engloba la aplicación de medidas de la más variada índole.

Visto lo que antecede, y como se había anticipado, el comercio electrónico y el acceso a este por parte de personas con discapacidad es el tópico específico en que se centra el presente estudio.

El comercio electrónico, en general, facilita a los empresarios la realización de su actividad económica (debido a los bajos costes, la celeridad y el aumento de competitividad), a la vez que masifica sus oportunidades de venta/suministro de bienes o servicios y amplía su mercado incluso a relaciones de consumo transfronterizas. Pero tal masificación va también acompañada de la unilateralización al hacerse uso del mecanismo de las condiciones generales de los contratos, "que son el medio a través del cual es posible celebrar un gran número de contratos (*masificación del contrato*, por tanto), cuyo contenido es predispuesto por una sola de las partes contratantes (*unilateralización del contrato*); este último dato provoca riesgo de abusos y desequilibrio en las respectivas posiciones contractuales entre quien redactó el contrato y quien se limitó a firmarlo"<sup>12</sup> o a aceptarlo, si aquel se concluyó por medios informáticos (contratación electrónica).

Desde el prisma del consumidor, por otra parte, dicho comercio ofrece una mayor posibilidad de elección y permite la realización de un sinnúmero de operaciones contractuales, con comodidad y sin desplazamiento físico, desde

10 Sobre esto nos ilustra con mayor detalle MARAVALL GÓMEZ-ALLENDE, H.: "La protección de los ciudadanos europeos con discapacidad: las políticas sociales de integración y de igualdad de oportunidades", *Revista de Derecho de la Unión Europea*, 2006, núm. 11, 2º semestre, pp. 202-203.

11 Cfr. SANTILLÁN SANTA CRUZ, R.: "Personas con discapacidad psíquica", cit., p. 98.

12 MARTÍNEZ DE AGUIRRE ALDAZ, C.: "El contrato", en AA.VV.: *Curso de Derecho Civil. Tomo II. Derecho de Obligaciones. Vol. I. Teoría general de la obligación y el contrato* (coord. por C. MARTÍNEZ DE AGUIRRE ALDAZ), 4ª ed., Edisofer, Madrid, 2016, p. 312.

cualquier dispositivo electrónico que tenga acceso a Internet. Pero también están los inconvenientes a que antes se aludió relativos al riesgo de abusos y desequilibrio que pueden venir provocados por una aceptación apresurada y no bien informada de las condiciones generales de contratación. Situaciones desventajosas a las que habría que sumar los fenómenos de la asimetría informativa y del conocimiento escaso o nulo en el manejo de nuevas tecnologías, que ya se advirtieron en un inicio, así como el uso de métodos agresivos de distribución y comercialización o de publicidad por parte del comerciante o empresario (“profesionales del mercado”) que influyen sobre el consentimiento contractual del consumidor (que carece de dicho carácter profesional).

En este ámbito, que, como se ha podido ver, no es poco complejo, se plantea la ardua tarea de implementar los medios necesarios para posibilitar, de modo real y efectivo, que todas las personas con discapacidad accedan, en igualdad de condiciones que las demás, al comercio electrónico. “Históricamente uno de los grupos más desfavorecidos en el acceso a los contenidos electrónicos han sido las personas con discapacidad, lo que representa para este colectivo una de las mayores frustraciones el no poder acceder a la información, convirtiéndose en un *handicap* importante a la hora de participar en igualdad de condiciones que el resto de los ciudadanos”<sup>13</sup> en sectores que dependen de tales contenidos. Y toda vez que el Internet y los dispositivos electrónicos que permiten acceder a él son los recursos de los que se vale el mencionado comercio para su funcionamiento, las barreras a eliminarse parecerían ser principalmente tecnológicas, digitales o electrónicas. Escenario este que, al menos preliminarmente, conduce a pensar que la solución al problema podría estar en procurar productos y tecnología, que, atendiendo a las particulares características de cada discapacidad, maximicen el acceso de las personas que la sufren a las últimas innovaciones de la “sociedad de consumo”.

Los problemas de accesibilidad en el contexto descrito se deben, si son vistos desde un plano externo, a la existencia de barreras físicas y tecnológicas. Al respecto, la CDPD, mediante su art. 9.2 literales f) y g), impone a todas las entidades involucradas (sean públicas o privadas) asegurar a las personas con discapacidad su acceso a la información a través de la promoción de formas adecuadas de asistencia y apoyo, así como su acceso a los nuevos sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, incluida Internet. Por lo que, como ya se había advertido, la eliminación de las barreras físicas y tecnológicas solo estaría permitiendo la accesibilidad de las personas con discapacidad física o sensorial, mas no la de las personas con discapacidad psíquica, pues las primeras

13 SEGURA HECHAVARRÍA, L. M.: “La Unión Europea y las personas con discapacidad en el acceso a los contenidos electrónicos”, en AA.VV.: IX Congreso ISKO-ESPAÑA: Nuevas perspectivas para la difusión y organización del conocimiento, 11-13 de marzo de 2009, p. 24.

con dispositivos electrónicos adaptados a su discapacidad podrían, sin necesidad de medidas de apoyo, acceder al comercio electrónico. Pero las últimas (aquellas que padecen una discapacidad psíquica), siempre que tal discapacidad afecte su posibilidad, ya no tanto de acceder a la web, sino de comprender una información que resulta compleja, necesariamente tendrían que contar con una medida de apoyo para introducirse sin demasiados riesgos en el comercio electrónico.

#### **IV. PREVISIONES LEGALES SOBRE LA MATERIA EN EL DERECHO ESPAÑOL Y EUROPEO: ESPECIAL REFERENCIA AL CONCEPTO DE PERSONA CONSUMIDORA VULNERABLE**

En Europa<sup>14</sup>, muchos países han sancionado legislaciones en favor de la eliminación de las barreras de accesibilidad electrónica que afectan a las personas con discapacidad<sup>15</sup>. España hizo lo propio a través de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (en adelante, LSSI), en la que se contemplan una serie de previsiones para hacer efectiva la accesibilidad de las personas con discapacidad a la información proporcionada por medios electrónicos, y muy especialmente a aquella suministrada por las Administraciones Públicas; compromiso este último al que se refiere la Resolución del Consejo de la Unión Europea de 25 de marzo de 2002, sobre accesibilidad de los sitios web públicos y de su contenido.

En concreto, la LSSI recoge en su Disposición adicional quinta (rubricada de la "Accesibilidad para las personas con discapacidad y de edad avanzada a la información proporcionada por medios electrónicos") que: "Las Administraciones Públicas adoptarán las medidas necesarias para que la información disponible en sus respectivas páginas de Internet pueda ser accesible a personas con discapacidad y de edad avanzada, de acuerdo con los criterios de accesibilidad (...). [Asimismo] exigirán que tanto las páginas de Internet cuyo diseño o mantenimiento financien total o parcialmente como las páginas de Internet de entidades y empresas que se encarguen de gestionar servicios públicos apliquen los criterios de accesibilidad antes mencionados" (apartado Uno). En consonancia con lo cual, la citada Disposición continúa señalando que: "Igualmente, se promoverá la adopción de normas de accesibilidad por los prestadores de servicios y los fabricantes de equipos y "software", para facilitar el acceso de las personas con discapacidad o de edad avanzada a los contenidos digitales" (apartado Dos).

14 En el marco de la Directiva 2002/21/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa a un marco regulador común de las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas, DOUE L 108 de 24.4.2002, pp. 33-50.

15 Varias de estas legislaciones europeas son citadas por SEGURA HECHAVARRÍA, L. M.: "La Unión Europea y las personas con discapacidad", cit., pp. 32-35.

La accesibilidad, en tanto presupuesto para el ejercicio o disfrute de otros derechos, es esencial para avanzar hacia la igualdad, y así lo recoge la CDPD, como hemos visto más arriba. Por ello, en la materia que ahora nos interesa, la accesibilidad de las personas con discapacidad a las nuevas tecnologías y a la información proporcionada por medios digitales constituye el umbral primario para garantizar su acceso al comercio electrónico, que, como acabamos de ver, encuentra sus principales disposiciones en la LSSI. Pero también guarda relación con esta la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, sobre Firma Electrónica, que respecto de las personas con discapacidad, en su Disposición adicional novena (sobre "Garantía de accesibilidad para las personas con discapacidad y de la tercera edad"), señala que: "Los servicios, procesos, procedimientos y dispositivos de firma electrónica deberán ser plenamente accesibles a las personas con discapacidad y de la tercera edad, las cuales no podrán ser en ningún caso discriminadas en el ejercicio de los derechos y facultades reconocidos en esta ley por causas basadas en razones de discapacidad o edad avanzada".

Lo anterior va, precisamente, en la línea de lo dispuesto en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, que prohíbe toda discriminación basada en la discapacidad (art. 21), a la vez que declara que la UE "reconoce y respeta el derecho de las personas discapacitadas a beneficiarse de medidas que garanticen su autonomía, su integración social y profesional y su participación en la vida de la comunidad" (art. 26).

Por ello, a los efectos de minimizar los riesgos de exclusión social y garantizar el acceso de todas las personas, y muy en especial, de las personas con discapacidad, a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, se emitió la Directiva 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios. Esta Directiva contiene directrices vinculantes sobre accesibilidad digital y pautas específicas para los servicios que se presten desde equipos informáticos; equipos terminales de consumo con capacidad informática interactiva, usados para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas; equipos terminales de consumo con capacidad de informática interactiva, utilizados para acceder a servicios de comunicación audiovisual; lectores electrónicos; hasta en sitios web de comercio electrónico. Todo lo cual se ajusta a las exigencias propias de la CDPD, aunque, de acuerdo con lo previsto en el art. 2 de la Directiva en cuestión, debe saberse que este instrumento europeo no será aplicable a los citados productos sino hasta después del 28 de junio de 2025.

Ahora bien, en materia de protección al consumidor, en el Derecho europeo y estatal existe normativa orientada a cumplir con este objeto, la cual resulta aplicable a toda persona con discapacidad que integre una relación de consumo.

Así tenemos, en cuanto al primero, la Directiva 2011/83/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, y en cuanto al segundo, el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios (en adelante, TRLGDCU), aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. Este texto refundido, cabe indicar, experimentó una amplia reforma en virtud de la Ley 3/2014, de 27 de marzo, que tuvo como principal medida trasladar a nuestro Derecho interno la Directiva 2011/83/UE antes citada, cuya medida más importante fue mejorar la protección de los consumidores en su acceso a la información para contratar a distancia o fuera del establecimiento comercial.

Más recientemente, el TRLGDCU ha vuelto a sufrir modificaciones, esta vez con ocasión del Real Decreto-ley 1/2021, de 19 de enero, de protección de consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica. Entre sus disposiciones más importantes, este Real Decreto-ley introduce en el art. 3 del TRLGDCU el concepto de “persona consumidora vulnerable”, siendo en específico el inciso 2 de este artículo el encargado de definir que “tienen la consideración de personas consumidoras vulnerables respecto de relaciones concretas de consumo, aquellas personas físicas que, de forma individual o colectiva, por sus características, necesidades o circunstancias personales, económicas, educativas o sociales, se encuentran, aunque sea territorial, sectorial o temporalmente, en una especial situación de subordinación, indefensión o desprotección que les impide el ejercicio de sus derechos como personas consumidoras en condiciones de igualdad”.

De acuerdo con MARÍN LÓPEZ, en el marco de esta nueva regulación, cabe tener presente que “el consumidor vulnerable se define por comparación con el consumidor ‘normal’, que es el que no está en esa situación especial de vulnerabilidad. A [diferencia] de este, aquel está en una situación de desigualdad en el ejercicio de los derechos, lo que significa que para él es más costoso, difícil o complicado ese ejercicio o que incluso ese ejercicio resulta imposible”<sup>16</sup>. A lo que cabe añadir que, en cualquier caso, y aun cuando la especial situación de subordinación, indefensión o desprotección, que da lugar a dicho estado de vulnerabilidad en la relación de consumo, pudiera producirse por su pertenencia a un colectivo concreto, el consumidor vulnerable siempre será una persona física. “No tienen esta consideración, por tanto, ni las personas jurídicas, ni los entes sin personalidad, que sin embargo sí pueden reputarse consumidores a los efectos del art. 3.1 TRLGDCU”<sup>17</sup>.

16 MARÍN LÓPEZ, M. J.: “El concepto de consumidor vulnerable en el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios”, *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, 2021, núm. 37, p. 114. [https://doi.org/10.18239/RCDC\\_2021.37.2680](https://doi.org/10.18239/RCDC_2021.37.2680)

17 MARÍN LÓPEZ, M. J.: “El concepto de consumidor vulnerable”, cit., p. 113.

Al hilo de las aclaraciones que preceden, y atendiendo a esa posibilidad de que la mayor vulnerabilidad del consumidor derive de su pertenencia a un determinado colectivo, se inserta también un apartado 3 en el art. 17 del TRLGDCU con la siguiente redacción: “En el cumplimiento de lo dispuesto en los apartados anteriores, se prestará especial atención a aquellos sectores que, debido a su complejidad o características propias, cuenten con mayor proporción de personas consumidoras vulnerables entre sus clientes o usuarios, atendiendo de forma precisa a las circunstancias que generan la situación de concreta vulnerabilidad”.

Se refuerza, con base en el articulado transcrito, la protección de los colectivos vulnerables en las relaciones de consumo, como son el de los menores, las personas de avanzada edad, las personas con discapacidad y, en general, de todas aquellas que presenten determinadas dificultades para acceder a la información contractual; este, como también se extrae de la Exposición de Motivos del Real Decreto-ley 1/2021, es el objeto último del nuevo marco normativo. Razón por la que se han previsto, en la redacción actual del art. 8.1 del TRLGDCU, como derechos básicos de las personas consumidoras vulnerables, además de otros, la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales, en particular frente a las prácticas comerciales desleales y la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos, así como el acceso a información correcta sobre los diferentes bienes o servicios a contratarse, que facilite el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute.

Téngase en cuenta, a mayor abundamiento, que con el Real Decreto-ley 1/2021 se ha cumplido con trasponer al Derecho español el concepto de “consumidor vulnerable” que ya aparecía recogido en la Resolución del Parlamento Europeo, de 22 de mayo de 2012, sobre una estrategia de refuerzo de los derechos de los consumidores vulnerables.

En esta Resolución del Parlamento Europeo, el concepto de “consumidor vulnerable” es amplio y se basa tanto en una noción de vulnerabilidad endógena (grupo heterogéneo compuesto por personas consideradas vulnerables de forma permanente por razón de su discapacidad, su edad o su género, etc.) como de entorno (por encontrarse el consumidor en un estado de impotencia temporal procedente de una brecha entre su estado y sus características individuales, por una parte, y su entorno externo, por otra parte, teniendo en cuenta criterios tales como la educación, la situación social y financiera, el acceso a Internet, etc.). Considera también, la citada Resolución, que todos los consumidores, en algún momento de su vida, pueden tornarse vulnerables, ya sea por sus interacciones con el mercado o porque presenten dificultades para acceder a la información y entenderla, y, por tanto, precisarían de una protección especial.

## V. CLAVES PARA UNA ACCESIBILIDAD REAL EN EL CAMPO DEL COMERCIO ELECTRÓNICO

En la actual legislación estatal y europea, como se ha dejado constancia, existe una tendencia a considerar a las personas con discapacidad como un colectivo vulnerable que necesita especial protección en las relaciones de consumo. Es de destacar, no obstante, que esta vulnerabilidad a la que en teoría están expuestas las personas con discapacidad no se presentará en todos los casos de discapacidad, y que en los casos en que sí se presente, dicha vulnerabilidad tampoco será la misma, pues habrá matices que vendrán definidos por cada tipo de discapacidad. Incluso, personas afectadas por una misma discapacidad podrían ser vulnerables en distinta medida.

Queda claro que estamos atravesando una profunda transformación social motivada por el auge de la digitalización, cuyo impacto se percibe en la forma en que ahora nos relacionamos y que se extiende a nuevos ámbitos a medida que avanzan las tecnologías de la información y la comunicación. Pero al mismo tiempo se advierte una desigualdad en el acceso a estas alternativas ofrecidas por las TIC, pues determinadas personas encuentran barreras para desarrollar sus actividades por medios electrónicos, siendo aquí donde la promoción de la accesibilidad constituye un justo reclamo de inclusión social. Y es que, como resulta acertado apuntar, "la accesibilidad ha tomado un nuevo significado, ya no se trata sólo (sic) del acceso en el sentido tradicional, a los edificios o a los transportes [aunque éste (sic) sigue siendo fundamental], sino del acceso, por ejemplo, a una página web o a una aplicación de móvil"<sup>18</sup>.

Las TIC son vistas, por todo ello, como una oportunidad para la integración de las personas con discapacidad. Y procurar el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías de la información y la comunicación constituye una acción encaminada a reducir la brecha digital que a aquellas, aunque no por igual en todos los casos, viene afectando<sup>19</sup>. Ello, con el objetivo último de lograr su adecuada inmersión en los diversos ámbitos que hacen uso de esas tecnologías, como son, entre otros, el teletrabajo, la educación a distancia o el comercio electrónico. En este último escenario, conseguir que todas las personas con discapacidad puedan acceder a los contenidos que aparecen en la red es una de las principales metas de accesibilidad. Al respecto, la UE apuesta por poner en marcha el principio de

18 GASCÓN MARCÉN, A.: "Los avances de la Unión Europea hacia la accesibilidad digital para las personas con discapacidad", *Revista General de Derecho Europeo*, 2021, núm. 53, p. 82.

19 Para conocer más detalles sobre cómo puede afectar la brecha digital a las personas con discapacidad, *vid.* GOGGIN, G.: "Disability and digital inequalities: Rethinking digital divides with disability theory", en AA.VV.: *Theorizing digital divides* (ed. Por M. RAGNEDDA y G. W. MUSCHERT), Routledge, London, 2017, pp. 69-80. También *vid.* MACDONALD, S. J. y CLAYTON, J.: "Back to the future, disability and the digital divide", *Disability & Society*, 2012, vol. 28, pp. 702-718. <https://doi.org/10.1080/09687599.2012.732538>.

“diseño universal” o “diseño para todos”<sup>20</sup>, que consiste en crear productos aptos para el uso del mayor número de personas sin necesidad de adaptaciones ni de un diseño especializado. Pero se trata más de una aspiración que de un objetivo a corto plazo.

El acceso a las nuevas tecnologías es, como acaba de verse, el presupuesto de accesibilidad al comercio electrónico. Pero, como también se había adelantado, este acceso a las nuevas tecnologías no supone un problema para todas las personas con discapacidad, y en los casos en que sí lo suponga, las dificultades de acceso no serán las mismas.

Así, en los casos de discapacidades físicas, los retos de accesibilidad serán básicamente de movilidad y adaptabilidad —y solo para aquellas personas que presenten limitaciones funcionales, totales o parciales, en las extremidades superiores—, mas no, en sentido estricto, de acceso a las nuevas tecnologías ni de comprensión de la información que se comparte por medios electrónicos para las transacciones de bienes y servicios. De modo que las barreras físicas pueden superarse, en este estricto campo, mediante la adaptación de los equipos electrónicos a las necesidades de cada discapacidad física en particular (v.gr. adaptación de los ordenadores y adecuación de los programas de dictado de voz).

Parecidamente sucede con las discapacidades sensoriales, y digo parecidamente, porque el acceso a las nuevas tecnologías, dependiendo de la discapacidad sensorial de que se trate, puede representar mayores limitaciones en unos casos que en otros. Por ello, frente a este tipo de discapacidades, puede que ya no se trate solo de salvar las dificultades adaptando los dispositivos electrónicos a las necesidades de la persona que padece la discapacidad (v.gr. adaptación de los teclados al diseño Braille), sino que esta puede requerir adicionalmente determinadas ayudas técnicas para lograr su acceso a Internet y, por consiguiente, al comercio electrónico. Por ejemplo, en el caso de limitaciones visuales, se necesitaría que el ordenador traslade la información del documento a voz o a Braille —aunque tampoco se descarta la posibilidad de que en determinados casos se necesite la asistencia técnica de alguna persona—. Y en esta misma línea, las personas con discapacidad auditiva que precisarían de ayudas técnicas serían solo aquellas con dificultades de lectoescritura, bien porque utilizan la lengua de signos, o bien porque no han recibido una formación adecuada en lectoescritura.

Muy distinto a los anteriores es el caso de las discapacidades psíquicas, debido a que estas pueden ser muy variadas y dependiendo del grado de la discapacidad, el acceso a Internet podría llevarse a cabo sin demasiada dificultad, aunque también

20 Vid. el Estándar europeo EN 17161:2019 ‘Design for All - Accessibility following a Design for All approach in products, goods and services - Extending the range of users’.

podría suceder que la persona, debido a su discapacidad, se desoriente ante la complejidad de la información. Por lo que, en este último supuesto, la solución al problema no reside tanto en la adaptabilidad de los dispositivos electrónicos, sino en el diseño de un comercio electrónico accesible para todos (con páginas web de manejo sencillo e intuitivo, sin exceso de contenidos y de publicidad, con asistencia técnica, mayores controles de seguridad en las transacciones, etc.). Y, aun así, podría pasar que todo esto no resultara suficiente para un determinado sector de las personas con discapacidad psíquica, quienes, dada su mayor vulnerabilidad en las relaciones de consumo, derivada de su propia discapacidad (que afecta su capacidad de entendimiento)<sup>21</sup>, precisarían necesariamente de una medida de apoyo<sup>22</sup> —en cualesquiera de las modalidades reguladas— para adquirir bienes o servicios en el mercado electrónico.

## VI. RECAPITULACIÓN CONCLUSIVA

Todo lo anterior pone en evidencia la necesidad de promover estudios sobre esta materia para ir perfilando soluciones a las cuestiones que se han ido mencionando, pues existe en la actualidad una mayor exposición al *e-commerce* o comercio electrónico y se habla incluso, como un concepto cada vez más generalizado, de una economía digital y, por derivación, transfronteriza. Por esta razón, y dada la mayor promoción de la autonomía de las personas con discapacidad, incluidas aquellas que sufren una discapacidad intelectual o psíquica, es preciso que se concreten medidas reales para fomentar y efectivizar su accesibilidad al comercio electrónico.

El real acceso al comercio electrónico pasa por garantizar, como primera medida, la accesibilidad de todas las personas con discapacidad al ámbito electrónico o digital (se trate de productos y servicios o de información en general), constituyéndose así el acceso a las nuevas tecnologías en presupuesto básico de accesibilidad a este comercio. Pero dicho acceso a las nuevas tecnologías, como ha cumplido con advertirse, no supone un problema para todas las personas con discapacidad (así sucede cuando se trata de discapacidades físicas que solo afectan a las extremidades inferiores), y en los casos en que sí lo suponga, las dificultades de acceso tampoco serán las mismas, pues estas dependerán de la discapacidad de

21 A propósito de la participación de las personas con discapacidad psíquica en las relaciones contractuales, resulta ampliamente interesante el análisis efectuado por CARRASCO PERERA, A.: "Discapacidad personal y estabilidad contractual. A propósito del Anteproyecto de Ley presentado por el Ministerio de Justicia para la reforma de la legislación civil en materia de discapacidad", *Centro de Estudios de Consumo. Publicaciones Jurídicas*, 12 de octubre de 2018, pp. 1-5.

22 Según puede verse del párrafo segundo del art. 249 CC, en la redacción dada por la Ley 8/2021: "Las personas que presten apoyo deberán actuar atendiendo a la voluntad, deseos y preferencias de quien lo requiera. Igualmente procurarán que la persona con discapacidad pueda desarrollar su propio proceso de toma de decisiones, informándola, ayudándola en su comprensión y razonamiento y facilitando que pueda expresar sus preferencias. Asimismo, fomentarán que la persona con discapacidad pueda ejercer su capacidad jurídica con menos apoyo en el futuro".

que se trate. No obstante, y sea como fuere, lo cierto es que, a menor accesibilidad, mayor será el espectro de vulnerabilidad en el comercio electrónico.

Por todo ello, para garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad al comercio electrónico resulta crucial centrar la mirada en las particulares características de cada discapacidad. Esto se debe a que no son convenientes las generalizaciones cuando entramos en el sector de la discapacidad, y menos aun cuando ponemos a esta realidad en relación con otra tan compleja como es el comercio electrónico. Cuando se generaliza, al menos sí en este ámbito, se corre el riesgo de excluir o apartar, siendo las personas con discapacidad psíquica las más propensas a asumir dicho riesgo, y esto sucede precisamente cuando pensamos que las únicas barreras a eliminar son físicas y tecnológicas. El asunto, sin embargo, es mucho más conflictivo y engloba la aplicación de medidas de la más variada índole.

## BIBLIOGRAFÍA:

CARRASCO PERERA, A.: “Discapacidad personal y estabilidad contractual. A propósito del Anteproyecto de Ley presentado por el Ministerio de Justicia para la reforma de la legislación civil en materia de discapacidad”, *Centro de Estudios de Consumo. Publicaciones Jurídicas*, 12 de octubre de 2018, pp. 1-5.

CROW, L.: “Including all for our lives: renewing the social model of disability”, en AA.VV.: *Exploring the Divide* (ed. por C. BARNES y G. MERCER), The Disability Press, Leeds, 1996, pp. 55-72.

DE SALAS MURILLO, S.: “Significado jurídico del ‘apoyo en el ejercicio de la capacidad jurídica’ de las personas con discapacidad: presente tras diez años de Convención”, *Revista Doctrinal Aranzadi Civil-Mercantil*, 2018, núm. 5, pp. 1-32.

ELIZARI URTASUN, L.: “Adopción de decisiones en el ámbito clínico por pacientes con discapacidad intelectual, a la luz de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad: autonomía, sistema de apoyos e interés superior de la persona con discapacidad”, *Derecho privado y Constitución*, 2016, núm. 30, pp. 337-369.

GASCÓN MARCÉN, A.: “Los avances de la Unión Europea hacia la accesibilidad digital para las personas con discapacidad”, *Revista General de Derecho Europeo*, 2021, núm. 53, pp. 79-108.

GOGGIN, G.: “Disability and digital inequalities: Rethinking digital divides with disability theory”, en AA.VV.: *Theorizing digital divides* (ed. Por M. RAGNEDDA y G. W. MUSCHERT), Routledge, London, 2017, pp. 69-80.

MACDONALD, S. J. y CLAYTON, J.: “Back to the future, disability and the digital divide”, *Disability & Society*, 2012, vol. 28, pp. 702-718. <https://doi.org/10.1080/09687599.2012.732538>.

MARAVALL GÓMEZ-ALLENDE, H.: “La protección de los ciudadanos europeos con discapacidad: las políticas sociales de integración y de igualdad de oportunidades”, *Revista de Derecho de la Unión Europea*, 2006, núm. 11, 2º semestre, pp. 195-214.

MARÍN LÓPEZ, M. J.: “El concepto de consumidor vulnerable en el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios”, *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, 2021, núm. 37, pp. 111-120. [https://doi.org/10.18239/RCDC\\_2021.37.2680](https://doi.org/10.18239/RCDC_2021.37.2680)

MARTÍNEZ DE AGUIRRE ALDAZ, C.: “El contrato”, en AA.VV.: *Curso de Derecho Civil. Tomo II. Derecho de Obligaciones. Vol. I. Teoría general de la obligación y el contrato*

(coord. por C. MARTÍNEZ DE AGUIRRE ALDAZ), 4ª ed., Edisofer, Madrid, 2016, pp. 309-310.

MARTÍNEZ DE AGUIRRE ALDAZ, C.: *El tratamiento jurídico de la discapacidad psíquica: Reflexiones para una reforma legal*, Aranzadi Thomson Reuters, Cizur Menor, 2014.

SANTILLÁN SANTA CRUZ, R.: "Personas con discapacidad psíquica en situaciones de protección transfronteriza. Balance de la Estrategia Europa 2020", en AA.VV.: *Europa en un mundo cambiante: Estrategia Europa 2020 y sus retos sociales: Una perspectiva desde el Derecho Internacional Privado* (dir. por A. ORTEGA GIMÉNEZ), Aranzadi, Cizur Menor, 2021, pp. 97-108.

SEGURA HECHAVARRÍA, L. M.: "La Unión Europea y las personas con discapacidad en el acceso a los contenidos electrónicos", en AA.VV.: *IX Congreso ISKO-ESPAÑA: Nuevas perspectivas para la difusión y organización del conocimiento*, 11-13 de marzo de 2009, pp. 23-39.

