

DISCAPACIDAD, VULNERABILIDAD Y RELACIONES DE CONSUMO*

DISABILITY, VULNERABILITY AND CONSUMER RELATIONS

Actualidad Jurídica Iberoamericana N° 23, agosto 2025, ISSN: 2386-4567, pp. 750-799

* Este trabajo se enmarca en el Proyecto de investigación: "Criterios interpretativos de la reforma del Código Civil en materia de discapacidad" (REDFIS), CIAICO/2023/024, financiado por la Conselleria de Educación, Universidades y Empleo de la Generalitat Valenciana, del que son IP los profesores José Ramón de Verda y Beamonte y María José Reyes López.



María José
REYES LÓPEZ

ARTÍCULO RECIBIDO: 30 de mayo de 2025

ARTÍCULO APROBADO: 15 de junio de 2025

RESUMEN: La aprobación de la CDPD ha implicado la promulgación de diversas iniciativas legislativas con el fin de hacer posible el camino que trazó basado en el reconocimiento del derecho a la igualdad y no discriminación de las personas. Ello ha supuesto una reforma en profundidad del tratamiento dado a estas personas e incorporado nuevos criterios y principios que en la actualidad es necesario integrar en el ordenamiento jurídico. Uno de ellos es el principio de accesibilidad.

PALABRAS CLAVE: Discapacidad; vulnerabilidad; consumidor; accesibilidad; conformidad; defectuosidad.

ABSTRACT: *The adoption CRPD has entailed the enactment of various legislative initiatives aimed at enabling the path it forged based on the recognition of the right to equality and non-discrimination of individuals. This has entailed a profound reform of the treatment of these individuals and incorporated new criteria and principles that now need to be integrated into the legal system. One of these is the principle of accessibility.*

KEY WORDS: *Disability; vulnerability; consumer; accessibility; conformity, defective product.*

SUMARIO.- I. PLANTEAMIENTO DE LA CUESTIÓN.- II. EL CONCEPTO DE VULNERABILIDAD. SIGNIFICADO DEL TÉRMINO.- 1. Evolución.- 2. Normas reguladoras de situaciones de vulnerabilidad.- 3. Normas de vulnerabilidad y discapacidad.- 4. Normas que interrelacionan vulnerabilidad y consumo.- III. CONCEPTO DE DISCAPACIDAD. IV. DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD. EL DERECHO A LA ACCESIBILIDAD.- 1. Reconocimiento normativo.- 2. La accesibilidad cognitiva.- 3. La accesibilidad digital.- 4. El derecho de acceso a bienes y servicios.- A). *La Directiva 2019/882 sobre acceso a bienes y servicios.*- B). *Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público.*- 5. La accesibilidad como deber de obligado cumplimiento.- V. ACCESIBILIDAD Y CONFORMIDAD. VI. LA ACCESIBILIDAD COMO DETERMINANTE DE LA CALIFICACIÓN DE UN PRODUCTO COMO DEFECTUOSO.- 1. La seguridad de un producto.- 2. Presupuestos determinantes de la defectuosidad de un producto.- A). *La presentación del producto.*- B). *El uso razonablemente previsible.*- C). *Las necesidades específicas del grupo de usuarios finales a los que se destina el producto.* 3. Defectos y accesibilidad.- A). *El defecto de información.*- VII. CONCLUSIONES.

I. PLANTEAMIENTO DE LA CUESTIÓN.

En los últimos tiempos hemos sido testigos de un sinnúmero de acontecimientos otrora impensables que han provocado un cambio de percepción sobre determinadas situaciones, que han puesto de manifiesto la necesidad de reconsiderar los pilares sobre los que se encontraban asentadas algunas instituciones. También ha contribuido a ello la adaptación a normas internacionales, que han obligado a modificar no sólo el sistema sino la apreciación y el tratamiento de la discapacidad, provocando la incorporación al ordenamiento civil de regulaciones basadas en el desarrollo de derechos fundamentales, como ha sucedido con la Ley 8/2021, sobre la reforma de los derechos de las personas con discapacidad.

Esta norma no responde a un fenómeno aislado, sino a un cambio en el modelo y en los valores de la sociedad, que se ha traducido en centrar el fundamento de las relaciones jurídicas en la persona misma siendo ésta junto con sus vicisitudes y circunstancias las que merecen ser objeto de una protección específica por parte de las instituciones y de los poderes públicos, que han pasado a ostentar su tutela y defensa.

Este cambio de perspectiva se ha proyectado en el panorama jurídico que ha construido el concepto de vulnerabilidad de manera más amplia a que la tuvo en su origen y, más específicamente en el tratamiento de la discapacidad.

Reconocer normativamente a las personas con discapacidad un tratamiento justo y adecuado que les permita el libre desarrollo de su personalidad pasó a

• **María José Reyes López**

Catedrática de derecho civil, Universidad de Valencia. Correo electrónico: maria.j.reyes@uv.es

ser una obligación tras la adhesión de España a la Convención de las personas con discapacidad en noviembre de 2006, cuyo resultado se ha visto plasmado en la Ley 8/2021, que virado 180 grados respecto a su anterior consideración y se ha traducido en la modificación de las leyes que la contraviniesen. De otra parte, la comprensión de la vulnerabilidad se ha ido expandiendo para ir cobijando situaciones de toda índole que puedan afectar al individuo en su situación personal, patrimonial o en ambas.

Resultado de lo expuesto es la existencia de disposiciones de carácter dispar y transversal, que hace necesaria su armonización porque, el conflicto jurídico se suscita cuando se quiere dar cohesión a estos derechos que han crecido de forma paralela sin ninguna cohesión entre ellos, provocando, en ocasiones el solapamiento de normativas y creando dudas interpretativas en lugar de remedios jurídicos.

II. EL CONCEPTO DE VULNERABILIDAD. SIGNIFICADO DEL TÉRMINO.

Como premisa, la vulnerabilidad se identifica con la condición de quien está en una situación de vida caracterizada por el riesgo o la inseguridad. También hace referencia al que puede ser fácilmente herido o atacado, por ello, el punto de partida es que la vulnerabilidad es inherente a la condición humana y el derecho debería participar para asegurar a esta persona los medios para reaccionar ante situaciones de dificultad o peligro¹.

Aunque no es un concepto jurídico y, a pesar de la ambigüedad conceptual que rodea al término, la noción de vulnerabilidad se ha ido transformando, adquiriendo poco a poco una dimensión jurídica, que ha devenido en una noción clave de los sistemas jurídicos contemporáneos, y ha obligado a un cambio de perspectiva del sistema jurídico, motivado por el cambio de percepción del sujeto respecto a su autonomía e independencia. Por ello se ha dicho que, el concepto forma parte de los conceptos “transversales” que permiten “recomponer” nuestro derecho en torno al individuo y no a partir de categorías preestablecidas y se ha entendido que su éxito está ligado a lo que algunos autores denominan su efecto “deategorizante”, que permite salir de las categorías tradicionales y aprehender de otra manera la realidad, notablemente las realidades nuevas, recentrando el derecho sobre el individuo y recomponerlo en torno al individuo y sus derechos y libertades. Más allá de ello, este término no pretende crear una categoría jurídica autónoma que requeriría un estatuto particular y se superpondría a las categorías

¹ VENCHIARUTTI, A.: “Identificación de la vulnerabilidad estructural y configuración como categoría jurídica en el derecho italiano”, en AA.VV.: *Vulnerabilidad patrimonial: retos jurídicos* (dir. M. V. MAYOR DEL HOYO y S. DE SALAS MURILLO), Aranzadi, Cizur Menor (Navarra), 2022.

existentes sino afirmar un cierto número de derechos y libertades que revisten una dimensión requerida de una atención particular².

Dado su carácter, el concepto ha encontrado su acomodo, principalmente en los denominados “grupos vulnerables”, que son aquellos que se encuentran en desventaja social, debido a factores de exclusión, como puede ser la etnia, la raza, la salud, la identidad, la edad, etc. y necesitan de protección explícita para llegar a vivir en una igualdad con respecto al resto de la sociedad. Se trata por tanto de una categoría que tiene carácter preventivo, consistente en dotar de específica protección a un grupo de personas o a un individuo en particular³.

I. Evolución.

Si bien, un planteamiento inicial identificaba la vulnerabilidad con la ausencia de capacidad, por lo que se consideraba vulnerables a los menores y a las personas con discapacidad, progresivamente ha ido expandiendo su sentido integrando también factores de carácter económico y social, que ha llevado a describirla actualmente como aquella situación particular que viven las personas, individualmente o consideradas en grupo, que las posiciona en desventaja respecto del resto, teniendo mayor riesgo para disfrutar de sus derechos en igualdad.

En los últimos tiempos la expresión vulnerabilidad se ha ido ampliando de forma considerable, extendiéndose prácticamente a todas las situaciones que ponen en peligro a la persona frente sus semejantes, ya sea con relación a su situación personal, respecto a sus circunstancias personales o ambientales que hagan peligrar su bienestar económico o personal o ambos simultáneamente...

Ello ha respondido a las circunstancias que ha atravesado la sociedad en los últimos tiempos, basadas en crisis sanitarias, penurias económicas, sociales, incluso ambientales, que han puesto de manifiesto la enorme fragilidad de las personas, que no siempre cuentan con mecanismos suficientes de protección por parte del ordenamiento jurídico en un Estado cuya CE lo proclama como social⁴.

Es así, como ante determinadas circunstancias que el derecho no remediaba o lo hacía de forma insuficiente y, bajo el manto de la calificación de vulnerabilidad, se empezaron a regular concretas situaciones con el fin de dotarlas de un tratamiento específico más benefactor con carácter temporal, ocasional, circunstancial...

2 FULCHIRON, H.: “Acerca de la vulnerabilidad y de las personas vulnerables”, en AA.VV.: *Tratado de la vulnerabilidad* (dir. U. BASSET, H. FULCHIRON, CH. BIDAUD-GARON y J. N. LAFFERRIÈRE), La Ley, Buenos Aires, 2017, pp. 3 y ss.

3 MARTÍNEZ DE AGUIRRE, C.: “La recepción de la vulnerabilidad en el derecho civil español. Materiales para un debate”, en AA.VV.: *Vulnerabilidad patrimonial: retos jurídicos* (dir. M. V. MAYOR DEL HOYO y S. DE SALAS MURILLO), Aranzadi, Cizur Menor (Navarra), 2022.

4 Art. I CE.

Su resultado se ha traducido en que actualmente el concepto de vulnerabilidad se ha convertido en un término genérico en el que, la determinación de qué es un grupo o una persona vulnerable depende de distintos factores y elementos de juicio que se interseccionan y de situaciones de desventaja que pueden ser variadas y contradictorias⁵.

Derivado de ello, su configuración se ha ido concretando en regulaciones específicas que han pretendido amparar circunstancias que inicialmente se identificaron con situaciones de pobreza energética, vivienda... Por ello, actualmente, su reconocimiento no pasa de ser un valor meramente teleológico, que permite personalizar el derecho atendiendo a cada persona y ofreciendo un planteamiento preventivo; esto es, que, identificada una situación, debe producirse una reacción jurídica encaminada a evitar que se produzca el daño y repararlo.

La entrada del concepto de vulnerabilidad en el ámbito normativo implica un cambio sustancial sobre la valoración del individuo, determinante de la función social y tuitiva que corresponde asumir a los poderes públicos. Su inclusión ha supuesto que se ha pasado a considerar las concretas condiciones que afectan a una persona en una relación jurídica, prescindiendo de la teórica igualdad entre las partes contratantes, para atender la situación de cada individuo y atribuirle una connotación jurídica⁶. Dicho de otro modo, se invierte la tradicional consideración del consumidor como persona meramente adquirente de un bien o servicio, apreciable por tanto desde una perspectiva económica en su relación con el mercado, para acercarse a una visión integral de la persona, sujeta, como tal, a un sinnúmero de circunstancias particulares⁷. El reconocimiento de este constructo implica además que, el lenguaje, el condicionado, la redacción de los documentos, la comprensibilidad del conjunto de derechos y deberes y la valoración o no de la transparencia en la información exigen una especial protección tuitiva⁸.

Las situaciones de vulnerabilidad se caracterizan por ser transversales y afectar a cualquier ámbito de la actividad humana, de forma que pueden ocasionarse por motivo de la edad, sexo, nivel económico, nacionalidad, trabajo, emigración... En el fondo, indica que las personas para las que se regula no se encuentran en la misma situación, ni tienen la misma condición, por lo que hay que buscar el equilibrio adecuado tendiendo a reforzar la posición de los sujetos que la sufren. Se trata por tanto de una categoría holística, que afecta al sujeto en sus diversos ámbitos de

5 MORCILLO MORENO, J.: *La directiva de accesibilidad y su implantación en España: un estudio crítico*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2023, pp. 125 y ss.

6 BARCELÓ COMPTE, R.: "El consumidor especialmente vulnerable: de la protección class-based a la protección state-based", *Actualidad jurídica iberoamericana*, núm. 16, 2022, pp. 626-653.

7 LLAMAS POMBO, E.: "De la noción consumidor a la tutela del contratante débil", *Revista responsabilidad civil y segura*, núm. 150, enero 2022.

8 VEIGA COPO, A, B., "Consumidores vulnerables, asimetría informativa e interpretación", *Vniversitas*, 2022, vol. 71.

actividad, que básicamente se han sistematizado en torno a tres núcleos: pobreza, inseguridad e incapacidad, y que se proyecta en una horizontalidad tuitiva y extensible a otras esferas que rozan los derechos más personales del ser humano⁹.

2. Normas reguladoras de situaciones de vulnerabilidad.

A modo meramente ejemplificativo, entre las normas con contenido normativo que atienden a una perspectiva económica de la vulnerabilidad se encuentra, el Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica. Posteriormente, entre las que se adoptaron durante la primavera y el verano de 2020, la situación de especial vulnerabilidad fue objeto de atención en el RD-Ley 8/2020, que básicamente se centró en dotar de protección a los colectivos vulnerables y a los servicios esenciales, garantizando inicialmente su cobertura en el ámbito del suministro de servicios públicos esenciales, del agua, gas natural y electricidad. Dicha medida quedó ampliada en el RD-Ley 11/2020. Con relación a las medidas tomadas para proteger a los prestatarios, el RD-Ley 8/2020 dotó de protección específica a los consumidores con préstamos hipotecarios en situación de vulnerabilidad económica, regulando las situaciones que permitían solicitar una prórroga extraordinaria en los contratos de arrendamiento de vivienda habitual y moratorias en el pago de la renta arrendaticia. Si bien inicialmente sólo se contempló la posibilidad de solicitar esta última a los préstamos garantizados con hipoteca, el posterior RD-Ley 11/2020 amplió dicha oportunidad a cualquier tipo de préstamo, incluidos los préstamos al consumo, que el Real Decreto-Ley 19/2020 hizo extensiva a los contratos de arrendamiento financiero o “leasing”, ampliando los plazos en el Real Decreto-Ley 26/2020, de 7 de junio, de medidas urgentes de prevención, contención y coordinación para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 y, en el Real Decreto-Ley 37/2020, de 22 de diciembre, de medidas urgentes para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad social y económica en el ámbito de la vivienda y en materia de transportes. La primera de las disposiciones citadas introdujo además el concepto de consumidor en riesgo de exclusión social, al que califica como consumidor vulnerable severo, para el que establece especiales deberes de protección. El Real Decreto-ley 21/2021, de 26 de octubre, por el que se prorrogan las medidas de protección social para hacer frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, amplió hasta el 28 de febrero de 2022 las medidas impulsadas en los últimos Reales Decretos-Leyes 11/2020, 37/2020 y 8/2021 sobre contratos de alquiler de vivienda y desahucios, incluidas dentro del denominado escudo social¹⁰. Recientemente, el Real Decreto-ley 1/2025, de 28 de

9 GARCÍA HERNANDO, J.A.: “La falta de concreción y determinación del concepto de consumidor vulnerable en el RDL 1/2021”, *Diario La Ley*, núm. 9858, mayo de 2021.

10 TRUJILLO VILLAMOR, E.: “La crisis energética impulsa la ampliación de las medidas que garantizan los suministros básicos”, <http://centrodeestudiosdeconsumo.com/>, 15 de noviembre de 2021. MENDOZA LOSANA, A.

enero, ha aprobado medidas urgentes en materia económica, de transporte, de seguridad social, y para hacer frente a situaciones de vulnerabilidad, prorrogando nuevamente la suspensión de los procedimientos de desahucio y de lanzamiento para hogares vulnerables sin alternativa habitacional hasta el 31 de diciembre de 2025 por impago de alquiler para hogares vulnerables sin alternativa habitacional sujetos a la LAU de 1994 y, para quienes habiten sin título una vivienda que sean víctimas de violencia de género, dependientes o con dependientes o menores a su cargo, y se encuentren en situación de vulnerabilidad, siempre que la vivienda pertenezca a personas físicas o jurídicas titulares de más de diez viviendas. Asimismo, prorroga la posibilidad, otorgada a los arrendadores y titulares de viviendas afectados por la suspensión de los procedimientos de desahucio y lanzamientos, de solicitar, hasta el 31 de diciembre de 2026, una compensación en determinadas circunstancias.

3. Normas de vulnerabilidad y discapacidad.

Las medidas expuestas en el epígrafe anterior presentan como rasgo básico hacer depender la vulnerabilidad en criterios basados en la situación económicamente desfavorable para el consumidor con relación a determinados sectores.

Fuera de dicho contexto y con distinta perspectiva, la interrelación entre vulnerabilidad y discapacidad se hizo notoria tras la aprobación del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la ley general de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social (TRLGDPD), que establece que dichas personas conforman un grupo vulnerable y numeroso en el que el modo en que se estructura y funciona la sociedad ha mantenido habitualmente en conocidas condiciones de exclusión y reconoce que este hecho ha comportado la restricción de sus derechos básicos y libertades condicionando u obstaculizando su desarrollo personal, así como el disfrute de los recursos y servicios disponibles para toda la población y la posibilidad de contribuir con sus capacidades al progreso de la sociedad.

Compartiendo este mismo criterio, la Resolución de la Asamblea General de Naciones Unidas: Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, aprobada el 25 de septiembre de 2015 (A/RES/70/1), (Agenda 2030), incluye a las personas con discapacidad entre las personas vulnerables a las que, según señala el párrafo 23 de la declaración, es necesario empoderar:

1.: "Más medidas para proteger a los consumidores de la subida de los precios de la energía (octubre 2021)", <http://centrodeestudiosdeconsumo.com/>, 16 de noviembre de 2021.

4. Normas que interrelacionan vulnerabilidad y consumo.

Aunque las situaciones de vulnerabilidad han existido siempre, el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, señaló que esta circunstancia repercute de forma negativa sobre el consumidor, que ve agravada su realidad en esa concreta relación de consumo.

Alejada de una perspectiva meramente económica, el reconocimiento de la vulnerabilidad como nueva categoría fue impulsada por la UE, que lo asume centrándolo en las circunstancias personales del individuo o de un determinado grupo, que provocan una particular situación de indefensión o desprotección. De ahí, que se pueda identificar dos dimensiones que abordan la problemática de la vulnerabilidad en las relaciones de consumo. Por un lado, la vulnerabilidad económica, patente en las dificultades de acceso de los consumidores a determinados bienes o servicios; y, de otro, en la informativa, que entiende que un consumidor es vulnerable en la medida en que no puede hacer un uso apropiado de las herramientas de protección que el ordenamiento le brinda. Ambas visiones parametrizan la vulnerabilidad de forma distinta, pero sirven para poner de manifiesto que también constituye un fenómeno multifactorial que hay que valorar en cada caso¹¹.

El primero de estos ámbitos, el económico, refleja el interés de los poderes públicos de garantizar el acceso de los consumidores a determinados bienes o servicios, considerados esenciales, como los servicios financieros básicos, suministros y vivienda. En esta dimensión, un consumidor será vulnerable en la medida que tenga dificultades para acceder a dicho mercado. La vulnerabilidad, con ese sentido, vendrá determinada por aquellos factores exógenos o endógenos que condicionen el acceso a esos bienes y servicios considerados de especial interés por el legislador. Se proyecta por tanto en dos momentos: uno de carácter externo, que atiende a todas las circunstancias que posibilitan el ejercicio del derecho de información y, otro de carácter interno, que afecta a la configuración del consentimiento.

Estas dos manifestaciones inicialmente quedaron recogidas en la normativa de la LGDCU y desde 2007, en el TRLGDCU, pasando posteriormente la Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica a modificar dicho texto, al incorporar un nuevo párrafo al art. 3, que reconoce la figura del consumidor vulnerable, estableciendo que, a los efectos de esta ley, sin perjuicio de la normativa sectorial que en cada caso resulte de aplicación y, respecto de relaciones concretas

11 MUT PIÑA, A., "La aproximación conductual a la transparencia contractual en los servicios financieros de crédito", *Actualidad Jurídica Iberoamericana*, núm. 16, febrero 2022, pp. 626-653.

de consumo, a las 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, haciendo también especial referencia a situaciones tanto intrínsecas y extrínsecas de las personas para recibir dicha calificación.

Dicha reforma responde a la necesidad de armonizarse con los criterios establecidos en la Comunicación de la Comisión de 13 de noviembre de 2020-2025, y su anterior agenda, que pretenden paliar, entre otros motivos, los graves efectos generados por la pandemia del Covid-19, junto a los problemas suscitados como consecuencia de los cambios de comportamientos en el consumo, como los generados de la necesidad de utilizar las nuevas tecnologías y la entrada en el mercado digital de personas de edad avanzada.

El TRLGDCU da un concepto genérico de consumidor vulnerable, de forma similar a cómo queda expresado en los textos comunitarios, presentando un alcance inclusivo y subsidiario respecto a las regulaciones sectoriales que lo contengan. Se trata de un concepto acorde a las especiales circunstancias que le rodean en el momento de realizar actos de consumo, no basado exclusivamente en circunstancias económicas sino acorde con los criterios y valores compartidos en la sociedad presente, en la que el consumidor no sólo es considerado un sujeto activo, merecedor de una especial atención de su situación personal en el ámbito de las relaciones contractuales de consumo. Dicho sujeto debe además de realizar dicho acto encontrarse en una especial situación de subordinación, indefensión o desprotección.

Como señala la Exposición de Motivos del Real Decreto-ley 1/2021, de 19 de enero, de protección de los consumidores y usuarios, las situaciones de vulnerabilidad social y económica vienen condicionadas de forma particular por aspectos como la dificultad para obtener o asimilar información, una menor capacidad para comprar, elegir o acceder a productos adecuados, o una mayor susceptibilidad a dejarse influir por prácticas comerciales al considerar que estos factores influyen en que dichas personas no puedan desenvolverse en igualdad de condiciones. De igual forma, se considera un grupo especialmente vulnerable a las personas con discapacidad por cuanto en muchas ocasiones el mercado de productos y servicios carece de condiciones de accesibilidad universal, dificultando su desempeño como consumidores protegidos.

La relación de consumo se concreta en la naturaleza del acto realizado con la finalidad de adquirir bienes o servicios de un empresario. Pero no sólo ello, puesto que de ser así bastaría recurrir al concepto de consumidor o usuario definido en

el párrafo anterior de dicho precepto. Requiere que se vincule a las circunstancias personales que pueden afectar a esa persona con relación al concreto acto de consumo, siempre que las mismas sean generadoras de situaciones de subordinación indefensión o desprotección. Así pues, uno de los principales problemas con que se encuentra el consumidor con alguna causa de discapacidad reside en que la información que le llega no sea suficiente o resulte inadecuada en relación con su situación. Sin embargo, este consumidor o usuario tiene derecho a recibir una información correcta, suficiente, comprensible, que cumpla los requisitos de accesibilidad universal sobre los diferentes bienes, productos o servicios, y que le permita el acceso y disfrute de los mismos al igual que al resto de consumidores y usuarios.

Acorde con la introducción de esta figura y, con el fin de facilitar la viabilidad práctica de este reconocimiento se reformaron algunos preceptos del TRLGDCU, exigiendo una especial atención cuando se informe a algún consumidor en situación de vulnerabilidad, debiendo hacerse en términos claros, comprensibles, veraces y en un formato fácilmente accesible, de forma que se asegure su adecuada comprensión y permita la toma de decisiones óptimas para sus intereses. Se exige, por consiguiente, garantizar la forma en la que se emite para que sea fácilmente comprensible a la persona a la que va destinada en atención a su particular situación o, dicho, en otros términos, se exige que sea accesible en los términos establecidos en la ley 6/2022. En concreto, se modifica el artículo 8 dedicado a regular los derechos básicos de los consumidores, para pasar a incluir el apartado f), que incorpora: la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, en especial en relación con las personas consumidoras vulnerables. Se introduce un apartado 3 en el artículo 17, estableciendo que 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. Por primera vez se incluye en una norma de forma expresa la obligación, por parte de las empresas, de prestar los apoyos necesarios a los consumidores vulnerables para que puedan comprender correctamente el contenido de los contratos que firman, estableciendo el apartado 2 del artículo 18, que todos los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios deberán ser de fácil acceso y comprensión y, en todo caso, incorporar, acompañar o, en último caso, permitir obtener de forma clara y comprensible, información veraz, eficaz y suficiente sobre sus características esenciales y, en particular sobre las siguientes:

- a) Nombre y dirección completa del productor.
- b) Naturaleza, composición y finalidad.

c) Calidad, cantidad, categoría o denominación usual o comercial, si la tienen.

d) Fecha de producción o suministro y lote, cuando sea exigible reglamentariamente, plazo recomendado para el uso o consumo o fecha de caducidad.

e) Instrucciones o indicaciones para su correcto uso o consumo, así como la correcta gestión de sus residuos, advertencias y riesgos previsibles.»

Se modificó el artículo 19, relativo a las prácticas comerciales, introduciendo el apartado 6, en virtud del cual, las políticas públicas que inciden en el ámbito del consumo y las prácticas comerciales orientadas a las personas consumidoras vulnerables estarán destinadas, en su caso y siempre dentro del ámbito de las relaciones entre consumidores o usuarios y empresarios, a prever y remover, siempre que sea posible, las circunstancias que generan la situación de vulnerabilidad, así como a paliar sus efectos, en particular en relación con las comunicaciones comerciales o información precontractual facilitada, la atención post contractual o el acceso a bienes o servicios básicos. También se reformó el apartado 2 del artículo 20, y se añadió un apartado 3, a fin de imponer que la información necesaria a incluir en la oferta comercial deberá facilitarse a los consumidores o usuarios, principalmente cuando se trate de personas consumidoras vulnerables, en términos claros, comprensibles, veraces y en un formato fácilmente accesible, de forma que aseguren su adecuada comprensión y permitan la toma de decisiones óptimas para sus intereses. Asimismo, se alteró el artículo 43, relativo a la cooperación en materia de control de calidad, con la finalidad de dotar al texto de coherencia semántica y gramatical en relación con la nueva figura de persona consumidora vulnerable y, el art. 47 TRLGDCU, considerando en su apartado l) como infracción toda actuación discriminatoria contra personas consumidoras vulnerables independientemente del motivo o contra cualquier consumidor o usuario por el ejercicio de los derechos que confiere esta Ley o sus normas de desarrollo, ya sea no atendiendo sus demandas, negándoles el acceso a los establecimientos o dispensándoles un trato o imponiéndoles unas condiciones desiguales, así como el incumplimiento de las prohibiciones de discriminación previstas en el Reglamento (UE) 2018/302, cuando dicha actuación no sea constitutiva de delito. Finalmente, se modificó el apartado 1 del artículo 60, sobre información previa al contrato, con la finalidad de prever de manera expresa lo relativo a la información a las personas consumidoras vulnerables, concretándose que el empresario deberá facilitarle de forma clara y comprensible la información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas, y estableciéndose, sin los términos y formato en que deba ser suministrada dicha información, principalmente cuando se trate de personas consumidoras vulnerables, para

garantizar su adecuada comprensión y que les permita la toma de decisiones óptimas para sus intereses. Y, con relación al comportamiento de las empresas y de las autoridades, se estableció que la protección de las personas vulnerables deberá ser objeto de su especial atención, debiendo estas últimas orientar sus políticas de consumo hacia los colectivos más vulnerables y promocionar políticas y actuaciones tendentes a garantizar sus derechos en condiciones de igualdad, con arreglo a la concreta situación de vulnerabilidad en la que se encuentren, tratando de evitar, en cualquier caso, trámites que puedan dificultar su ejercicio.

La Directiva 2019/2161 de 27 de noviembre de 2019 por la que se modifica la Directiva 93/13/CEE del Consejo y las Directivas 98/6/CE, 2005/29/CE y 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que atañe a la mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión introdujo alguna referencia específica al consumidor vulnerable fundamentalmente en los aspectos referidos a los modos de hacer llegar la información al consumidor y en el régimen de infracciones y sanciones. Su norma de trasposición, el RD-Ley 24/2021, de 2 de noviembre, de trasposición de directivas de la Unión Europea en las materias de bonos garantizados, distribución transfronteriza de organismos de inversión colectiva, datos abiertos y reutilización de la información del sector público, ejercicio de derechos de autor y derechos afines aplicables a determinadas transmisiones en línea y a las retransmisiones de programas de radio y televisión, exenciones temporales a determinadas importaciones y suministros, de personas consumidoras y para la promoción de vehículos de transporte por carretera limpios y energéticamente eficientes, incorpora alguna referencia al consumidor vulnerable si bien, no pasa de mera mención.

Por último, es importante señalar, que, el 16 de noviembre de 2021, el Gobierno aprobó el proyecto de Ley de servicios de atención al cliente, que establece el derecho de los consumidores a obtener una atención gratuita, eficaz, accesible, inclusiva, no discriminatoria y evaluable y, de manera particular, que las empresas deberán garantizar la accesibilidad a los servicios de atención a las personas consumidoras vulnerables, como son, por ejemplo, aquellas con discapacidad o de edad avanzada, respetando los principios de igualdad de trato, no discriminación y accesibilidad universal. Para las primeras, el canal telefónico deberá complementarse, a elección de la persona con discapacidad, con un sistema alternativo de mensajería escrita instantánea por aplicación de dispositivo móvil de uso generalizado o bien con un sistema de video interpretación en lengua de signos. También exige a las empresas que cuenten con formación y capacitación especializada para las personas que atiendan a los clientes, que sea acorde al sector de actividad de la compañía que, además, tendrá que garantizar la eficacia en la gestión, incluyendo formación específica en atención a personas consumidoras vulnerables y, en especial, a personas con discapacidad o edad avanzada.

Dicho proyecto de ley está dirigido a empresas de más de 250 trabajadores, que deberán atender a los usuarios a través de una persona física y no "robot", debiendo dar una atención personalizada y gratuita. También, e independientemente de su tamaño, será de obligado cumplimiento para todas las empresas que presten servicios de carácter básico de interés general (agua y energía, transporte, servicios postales, servicios telefónicos, servicios de comunicaciones electrónicas, servicios financieros y servicios prestados a través de medios audiovisuales de acceso condicional mediante pago).

III. CONCEPTO DE DISCAPACIDAD.

Tras la reforma operada por 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, el reconocimiento de la discapacidad depende de un expediente administrativo, como queda contemplado en la ley 41/2003 y en la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.

Desde su entrada en vigor, las personas con discapacidad son sujetos con plena capacidad jurídica y, por tanto, titulares del derecho a la toma de decisiones, como queda establecido en su preámbulo, que justifica que la reforma impone el cambio de un sistema por otro basado en el respeto a la voluntad y las preferencias de la persona quien, como regla general, será la encargada de tomar sus propias decisiones.

De forma expresa, el art. 4.1 de la Ley General de los Derechos de las Personas con Discapacidad y su inclusión social (LGPCD) define como personas con discapacidad aquellas que presentan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, previsiblemente permanentes que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.

Al apartado 1 del artículo 4 LGPCD le sigue un punto 2 que dice: "Además de lo establecido en el apartado anterior, y a todos los efectos, tendrán la consideración de personas con discapacidad aquellas a quienes se les haya reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33 por ciento. Se considerará que presentan una discapacidad en grado igual o superior al 33 por ciento los pensionistas de la Seguridad Social que tengan reconocida una pensión de incapacidad permanente en el grado de total, absoluta o gran invalidez, y a los pensionistas de clases pasivas que tengan reconocida una pensión de jubilación o de retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad."

Dicho precepto hay que vincularlo además con el art. 2 LGPCD que define la discapacidad como una situación que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias previsiblemente permanentes y cualquier tipo de barreras que limiten o impidan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

La discapacidad se caracteriza por tanto por su heterogeneidad, en la que pueden concurrir deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo, que, al interactuar con diversas barreras, impiden la participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con el resto de las personas. Alberga, pues, la discapacidad física, mental, intelectual y la discapacidad sensorial, que es el criterio adoptado en la normativa sobre accesibilidad.

IV. DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD. EL DERECHO A LA ACCESIBILIDAD.

La Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD), aprobada por Naciones Unidas en diciembre de 2006, adoptó un modelo social de discapacidad cuyo determinante no se centra únicamente en el particular estado del individuo, sino también el entorno en el que se desenvuelve. Así se desprende de la propia definición de personas con discapacidad que recoge el artículo 1.2 CDPD como aquellas “que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con las demás”. Esta visión la confirma también su art. 9 cuando define la accesibilidad como derecho de las personas con discapacidad y como deber de los Estados, incluyendo entre las formas de discriminación la negativa a realizar, en un caso concreto, las adaptaciones necesarias y adecuadas que, sin imponer una carga desproporcionada, puedan garantizar a las personas con discapacidad el disfrute de sus derechos y libertades en igualdad de condiciones con las demás, exigiendo a los Estados que garanticen el acceso de las personas con discapacidad a los servicios de información, comunicaciones y de otro tipo, incluidos los servicios electrónicos y de emergencia.

Verificar la existencia de un consentimiento manifestado de forma libre y voluntaria es un presupuesto esencial para garantizar la validez del contrato. Sin embargo, como señala la CDPD en su art. 9.1, la voluntad de una persona con discapacidad puede necesitar 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, o aquéllos que faciliten la accesibilidad cognitiva, así como todo lo que pueda considerarse apoyo en el ejercicio de las capacidades volitivas e intelectuales y de otro tipo, incluidos los servicios electrónicos y de emergencia.

El fundamento constitucional de la accesibilidad de las personas con discapacidad a los diferentes entornos sociales, ya sean físicos o virtuales, se encuentra en los artículos 14 y 49¹² de la CE. El primero de ellos recoge el principio de no discriminación por cualquier condición o circunstancia personal, mientras que el segundo exige a los poderes públicos que pongan en marcha una política de integración social de las personas con discapacidad.

Este derecho es especialmente relevante porque las personas con discapacidad se encuentran a diario con barreras de diversa índole que imposibilitan que puedan ejercitar sus derechos de forma efectiva. Por ello, su reconocimiento permite abrir la puerta al ejercicio de numerosos derechos que potencian la autonomía y el poder de decisión de la persona con discapacidad.

Dichos obstáculos, según el tipo de discapacidad, pueden ser de carácter físico, tecnológico, de comunicación.... Se centra básicamente en suprimir barreras de carácter físico y tecnológico, que son los mayores impedimentos para que todas las personas puedan ejercitar sus derechos en igualdad de condiciones, sin perjuicio de que también se han previsto medidas para adaptar el lenguaje y la forma de comunicarse a las necesidades de cada persona, utilizando si fuera necesario medios de comunicación complementarios o eliminando los obstáculos que impidan la comunicación, como la falta de acceso a la información en formatos accesibles, entre otros. Desde esta perspectiva, hay autores que ven en la accesibilidad un nuevo derecho de la personalidad¹³.

I. Reconocimiento normativo.

En la CIDPD, hecha en Nueva York el 13 de diciembre de 2006, y ratificada por España con fecha 3 de diciembre de 2007, la accesibilidad se presenta, en su artículo 3, como un principio general; en su artículo 4, como una obligación de los Estados parte y, en el artículo 9, como derecho, interactuando con cada uno de los demás derechos reconocidos a lo largo de su articulado. En concreto, el apartado f), del art. 3 CDPD recoge entre sus principios generales la accesibilidad. A continuación, en el apartado h) del siguiente precepto establece entre sus obligaciones generales: proporcionar información que sea accesible para las personas con discapacidad sobre ayudas a la movilidad, dispositivos técnicos y tecnologías de apoyo, incluidas nuevas tecnologías, así como otras formas de asistencia y servicios e instalaciones

12 Artículo 49 CE: 1. Las personas con discapacidad ejercen los derechos previstos en este Título en condiciones de libertad e igualdad reales y efectivas. Se regulará por ley la protección especial que sea necesaria para dicho ejercicio.

2. Los poderes públicos impulsarán las políticas que garanticen la plena autonomía personal y la inclusión social de las personas con discapacidad, en entornos universalmente accesibles. Asimismo, fomentarán la participación de sus organizaciones, en los términos que la ley establezca. Se atenderán particularmente las necesidades específicas de las mujeres y los menores con discapacidad.

13 VIVAS TESÓN, I.: "La reciente humanización del Derecho Civil Español: necesidades y retos en materia de discapacidad", *Derecho Global, Estudios sobre Derecho y Justicia*, 2020, vol. 14, pp. 191-198.

de apoyo. Finalmente, de forma específica, el primer párrafo de su art. 9, recoge la accesibilidad como derecho, reconociéndola como medio necesario para asegurar la independencia de las personas con discapacidad y su plena participación en la sociedad en igualdad de condiciones con las demás. Al efecto, dispone, que, a fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales, debiendo aplicar dichas medidas, que incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso.

Siguiendo estas líneas, España armonizó su normativa a la Convención mediante la Ley 26/2011, de 1 de agosto, presentando la accesibilidad universal como uno de sus principios reguladores.

En el posterior RD Legislativo 1/2013 define en su artículo 2.k) la accesibilidad universal como aquella condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. En la accesibilidad universal está incluida la accesibilidad cognitiva para permitir la fácil comprensión, la comunicación e interacción a todas las personas.

El artículo 5 del RD Legislativo 1/2013 concreta los ámbitos en que debe garantizarse la accesibilidad universal, entre los que se encuentran las telecomunicaciones y sociedad de la información y los bienes y servicios a disposición del público, desarrollados posteriormente en la reforma de 2023, en el art. 24 el primero, en el art. 29 el segundo y, en el art. 29 bis, la accesibilidad cognitiva.

De otra parte, la accesibilidad constituye una de las prioridades de la Estrategia Europea sobre los derechos de las personas con discapacidad para 2021-2030, que la considera, no solo una herramienta para ejercer los derechos, sino también un requisito previo para la plena participación de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones.

La Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación está inspirada, como señala su exposición de motivos, en la accesibilidad universal, en todas sus vertientes: física, cognitiva, actitudinal y de comunicación.

Desde esta perspectiva, señala que es discriminación directa la denegación de ajustes razonables a las personas con discapacidad, entendiendo, a tal efecto, las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas del ambiente físico, social y actitudinal que no impongan una carga desproporcionada o indebida y además de atribuir a las víctimas de discriminación con discapacidad acceso integral a la información sobre sus derechos y recursos existentes establece la obligación de ofrecérsela en formato accesible y comprensible, como pueda ser en lectura fácil, alfabeto braille u otros formatos, como lenguaje de signos y otras modalidades u opciones de comunicaciones, incluidos los sistemas alternativos y aumentativos, que garanticen la accesibilidad universal de aquellos bienes y productos de consumo de especial relevancia para la protección de la seguridad, integridad y calidad de vida, especialmente de las personas ciegas y con discapacidad visual como personas consumidoras vulnerables.

2. La accesibilidad cognitiva.

Dentro de la accesibilidad universal tiene especial relevancia en el ámbito de la contratación la accesibilidad cognitiva como instrumento idóneo para facilitar la autonomía e independencia de la persona.

Ha sido definida como la característica de los entornos, procesos, actividades, bienes, productos, servicios, objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos que permiten la fácil comprensión y la comunicación.

Esta modalidad fue incorporada a la Ley 8/2021, que reforma la legislación civil y procesal para apoyar a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica. En la misma línea, esta ley 8/2021 modificó la LEC y la LJV, determinando, con relación a las comunicaciones a las personas con discapacidad, que se harán en un lenguaje claro, sencillo y accesible, de un modo que tenga en cuenta sus características personales y sus necesidades, haciendo uso de medios como la lectura fácil. Si fuera necesario, la comunicación también se hará a la persona que preste apoyo a la persona con discapacidad para el ejercicio de su capacidad jurídica.

La reforma también afectó a la Ley del Notariado, garantizando la accesibilidad de las personas con discapacidad cuando comparezcan ante Notario, disponiendo que podrán utilizar “los apoyos, instrumentos y ajustes razonables que resulten precisos, incluyendo sistemas aumentativos y alternativos, braille, lectura fácil, pictogramas, dispositivos multimedia de fácil acceso, intérpretes, sistemas de apoyos a la comunicación oral, lengua de signos, lenguaje dactilológico, sistemas de comunicación táctil y otros dispositivos que permitan la comunicación, así como cualquier otro que resulte preciso”.

Posteriormente, también ha sido introducida en 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, que, de su inicial consideración a la actual, ha ido ampliando su proyección, de forma que la Ley 6/2022, modificó la letra k) de su artículo 2, integrando el acceso a páginas web, apps... Dicho apartado establece de forma específica que, en la accesibilidad universal está incluida la cognitiva con la finalidad de permitir la fácil comprensión, la comunicación e interacción a todas las personas. Para ello relata una serie de herramientas que pueden contribuir a ello. Los instrumentos citados son la lectura fácil, sistemas alternativos y aumentativos de comunicación, pictogramas y otros medios humanos y tecnológicos disponibles para tal fin.

Las condiciones básicas de accesibilidad cognitiva quedan fijadas en el art. 29 bis de la ley, que entiende por tales al conjunto sistemático, integral y coherente de exigencias, requisitos, normas, parámetros y pautas que se consideran precisos para asegurar la comprensión, la comunicación y la interacción de todas las personas con todos los entornos, productos, bienes y servicios, así como de los procesos y procedimientos.

Dichas condiciones son aplicables, entre otras, a las telecomunicaciones, sociedad de la información; espacios públicos urbanizados, infraestructuras y edificación; transportes; bienes y servicios a disposición del público que deberán ajustarse a sus instrumentos a la tipología de la discapacidad.

La disposición adicional segunda de esta Ley fija que, el gobierno, en el plazo de tres años deberá aprobar un reglamento que desarrolle las condiciones básicas de accesibilidad cognitiva, de acuerdo con lo establecido en el artículo 29 bis del Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, en la redacción dada por la modificación introducida por esta norma. Dicha disposición, por el momento, no ha visto la luz.

3. La accesibilidad digital.

El deseo de que las personas con discapacidad no queden relegadas en su acceso a las relaciones que se realizan en la red quedó ya subrayado en el CDPC. Desde entonces, se han adoptado importantes iniciativas para erradicar los obstáculos que obstruyan su derecho a disfrutar en igualdad de condiciones que el resto de la sociedad.

Dicha necesidad es cada vez más relevante debido a que las nuevas tecnologías están más presentes en la vida de las personas, que las emplean con mayor

habitualidad, no solo como instrumento de intercambio de bienes y servicios sino también como medio de relacionarse y adquirir habilidades sociales.

La transición a un derecho social, en pro de los derechos a la igualdad y no discriminación de las personas con discapacidad reconocido en la CDPC, junto con la importancia de los contenidos digitales ha motivado que se entienda que el acceso a internet y a las redes sociales sea un medio de inclusión de estas personas, por lo que impedirles su acceso supondría una discriminación. Ello se ha ido plasmando en regulaciones nacidas en distintos ámbitos, cuyo centro gira sobre la persona con discapacidad, que ha pasado a constituir un bloque autónomo de naturaleza pluridisciplinar, vinculado con la protección de un derecho fundamental.

Paralelamente al desarrollo del reconocimiento de la igualdad de derechos de las personas con discapacidad, otra realidad de carácter económico ha subrayado el apremio del mercado único por homogeneizar los productos, a fin de facilitar el intercambio de bienes y servicios de los países miembros de la UE.

La concurrencia de ambos factores ha llevado, de una parte, a la UE y, de otra, al ordenamiento español, a promulgar una serie de normas encaminadas a erradicar las dificultades existentes sobre el principio de accesibilidad.

El reconocimiento constitucional de que las personas con discapacidad deben desarrollar y ejercitar sus derechos en igualdad de condiciones obliga a plantear cuáles son las relaciones en las que existen obstáculos para su ejercicio pleno. Centrando dichas relaciones en el ámbito contractual la CDPD ya suscitó que una de las principales barreras gira en torno a la contratación electrónica, a la utilización de los recursos informáticos y a los mecanismos de protección que se ofrecen a los sujetos más vulnerables. Las normas que se han desarrollado a tal fin están enfocadas, de un lado, a facilitar la información que se suministre sobre el producto o servicio que se vaya a adquirir o contratar, adaptando los medios de exposición, difusión o comercialización a las distintas discapacidades, y, de otro, reforzando el acceso a los bienes y servicios referidos principalmente a recursos informáticos y herramientas utilizadas en la red.

De otra parte, tampoco se puede eludir mencionar como otro fenómeno que también ha influido sobre la accesibilidad, que ha sido la necesidad surgida por parte de la Administración de digitalizar sus recursos, para lo que, entre otros motivos, requiere no sólo establecer mecanismos seguros, sino que garanticen el acceso de todas las personas.

Al respecto, la Directiva 2016/2102, de 26 de octubre, sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público, establece que la accesibilidad debe entenderse como un conjunto de

principios y técnicas que se deben respetar a la hora de diseñar, construir, mantener y actualizar los sitios web y las aplicaciones para dispositivos móviles para que sean más accesibles a los usuarios, en particular a las personas con discapacidad, para lo que establece obligaciones con el fin de garantizar que las páginas web, intranets, extranets y aplicaciones móviles de los entes públicos cumplan con los estándares internacionales de accesibilidad, como las pautas de accesibilidad para el contenido web (WCAG).

En España, la transposición de esta directiva se realizó mediante el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

Por último, la Directiva 2019/882 sobre accesibilidad para productos y servicios regula el acceso de bienes y servicios. Aunque debía incorporarse a las legislaciones nacionales antes del 28 de junio de 2022, sus disposiciones comenzarán a aplicarse a productos y servicios comercializados o prestados a partir del 28 de junio de 2025.

Su norma de armonización, la Ley 11/2023, de 8 de mayo, de trasposición de Directivas de la Unión Europea en materia de accesibilidad de determinados productos y servicios, establece los presupuestos de accesibilidad para bienes y servicios, ampliando su aplicación a sectores adicionales como: páginas web y aplicaciones móviles de servicios de suministro eléctrico, agua y gas y, redes sociales, entre otros.

4. El derecho de acceso a bienes y servicios.

Tradicionalmente el concepto de accesibilidad se ubicaba en ámbitos como el urbanístico, el de transportes, el tecnológico o el audiovisual. Actualmente sin embargo ha rebasado dicha configuración, proyectándose en todos los derechos y esferas de la vida en comunidad, quedando recogidos tanto a nivel comunitario como estatal en sendas normativas que regulan el acceso a productos y servicios.

A tal fin, la Directiva 2019/882 y la Ley 11/2023, de 8 de mayo, que vincula directamente su adquisición a las personas con discapacidad, establecen una minuciosa normativa que pretende reforzar el poder decisorio de cada persona a la hora de decantarse por un producto o servicio, para lo que necesita que previamente se hayan facilitado los datos y características que se consideren suficientes para conformar su voluntad adecuadamente¹⁴.

14 ALBERT MÁRQUEZ, M.: "El derecho a comprender el derecho y el ejercicio de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad", en AA.VV.: *El ejercicio de la capacidad jurídica por las personas con discapacidad tras la ley 8/2021 de 2 de junio* (dir. M. PEREÑA VICENTE y MARÍA DEL MAR HERAS HERNÁNDEZ), Valencia, Tirant lo Blanch, 2022, p. 203.

La concepción del acceso a bienes y servicios comienza por ofrecer información al consumidor; pasa por la adecuación de los medios y condiciones para suministrarla y culmina con un acuerdo que debe reflejar la concordancia entre lo querido y lo adquirido. Para ello se recurre a la accesibilidad cognitiva cuya función es facilitar los elementos necesarios para configurar la voluntad decisoria.

Ambas disposiciones establecen medidas adaptadas a las barreras con las que se enfrenta cada tipo de discapacidad, como adaptar los equipos electrónicos a las necesidades de cada discapacidad física, adaptando los ordenadores y los programas de dictado de voz o los dispositivos electrónicos a las necesidades de la persona que padece la discapacidad, adecuando los teclados al diseño Braille, añadiendo ayudas técnicas para lograr el acceso a Internet...¹⁵.

A) *La Directiva 2019/882 sobre acceso a bienes y servicios.*

Esta norma completa la Directiva 2016/2102, que determina los requisitos de accesibilidad para los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos públicos, y otros aspectos conexos, en particular los requisitos relativos a la conformidad de los correspondientes sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles.

Esta directiva es una norma de carácter eminentemente económico que, como explica su exposición de motivos, se aprobó con el fin de aproximar las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en lo relativo a los requisitos de accesibilidad de determinados productos y servicios, para eliminar y evitar los obstáculos a la libre circulación de determinados productos y servicios accesibles, derivados de las divergencias existentes entre los Estados miembros de la UE, evitando los altos costes en su producción y aumentando la accesibilidad de la información.

Gran parte de su contenido está dirigido a la protección de personas con discapacidad y con limitaciones funcionales. Concepto que engloba a personas que tienen alguna deficiencia física, mental, intelectual o sensorial, relacionada con la edad o con otras causas vinculadas al funcionamiento del cuerpo humano, permanente o temporal, que, al interactuar con diversas barreras, limitan su acceso a productos y servicios, dando lugar a una situación que exige su adaptación a necesidades particulares.

Erige la accesibilidad universal como condición para garantizar el derecho de las personas con discapacidad a vivir de forma independiente y participar plenamente

15 SANTILLÁN SANTA CRUZ, R.: "Las personas con discapacidad como consumidores vulnerables en el comercio electrónico: el problema de la accesibilidad digital", *Actualidad Jurídica Iberoamericana*, núm. 16, febrero 2022, pp. 1412-1431.

en todos los aspectos de la vida para lo que pretende 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.

En ella se expresa que los requisitos de accesibilidad funcional deben ser obligatorios, formularse como objetivos generales, ser lo bastante precisos para crear obligaciones jurídicamente vinculantes y suficientemente detallados para permitir evaluar la conformidad a fin de garantizar el buen funcionamiento de estos productos y servicios en el mercado interior.

Recoge los cuatro principios de la accesibilidad a los sitios web y a las aplicaciones para dispositivos móviles, que, según señala, son: perceptibilidad, en el sentido de que la información y los componentes de la interfaz de usuario deben presentarse a este de manera que pueda percibirlos; operabilidad, en el sentido de que los componentes y la navegación de la interfaz de usuario deben poder utilizarse; comprensibilidad, en el sentido de que la información y el funcionamiento de la interfaz de usuario deben ser comprensibles; y robustez, en el sentido de que los contenidos deben ser suficientemente sólidos para poder ser interpretados de forma fiable por una gran variedad de agentes de usuario, incluidas las tecnologías de apoyo.

Su novedad reside en incorporar directrices vinculantes sobre accesibilidad digital, extendiendo su ámbito de aplicación a:

I. a) equipos informáticos de uso general de consumo y sistemas operativos para dichos equipos informáticos;

b) los siguientes terminales de autoservicio:

i) terminales de pago,

ii) los siguientes terminales de autoservicio dedicados a la prestación de servicios contemplados en la presente Directiva:

- cajeros automáticos,

- máquinas expendedoras de billetes,

- máquinas de facturación,

- terminales de autoservicio interactivos que faciliten información, con exclusión de los terminales instalados como partes integradas de vehículos, aeronaves, buques o material rodante;

c) equipos terminales de consumo con capacidad informática interactiva, utilizados para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas;

d) equipos terminales de consumo con capacidad de informática interactiva, utilizados para acceder a servicios de comunicación audiovisual, y

e) lectores electrónicos.

II. Servicios que se presten a los consumidores con posterioridad al 28 de junio de 2025:

a) servicios de comunicaciones electrónicas, a excepción de los servicios de transmisión utilizados para la prestación de servicios de máquina a máquina;

b) servicios que proporcionan acceso a los servicios de comunicación audiovisual;

c) Elementos de los servicios de transporte aéreo de viajeros, de transporte de viajeros por autobús, por ferrocarril y por vías navegables, salvo los servicios de transporte urbanos, suburbanos y regionales.

i) sitios web,

ii) servicios mediante dispositivos móviles, incluidas las aplicaciones para dispositivos móviles,

iii) billetes electrónicos y servicios de expedición de billetes electrónicos,

iv) distribución de información sobre servicios de transporte, en particular información sobre viajes en tiempo real; en lo que respecta a las pantallas informativas, se limitará a las pantallas interactivas situadas dentro del territorio de la Unión, y

v) terminales de servicio interactivos situados dentro del territorio de la Unión, excepto los instalados como partes integradas en vehículos, aeronaves, buques y material rodante empleados para la prestación de cualquier parte de dichos servicios de transporte de viajeros;

d) servicios bancarios para consumidores;

e) libros electrónicos y sus programas especializados, y

f) servicios de comercio electrónico.

III. Respuestas a las comunicaciones de emergencia al número único europeo de emergencia «112».

Los presupuestos de accesibilidad exigidos se encuentran recogidos minuciosamente en sus tres anexos, entre los que cabe resaltar el reforzamiento del derecho de información a través de medios adecuados que ayuden a visibilizarla.

a) Accesibilidad en la información.

El presupuesto de accesibilidad es exigible en la información e instrucciones del embalaje, instalación y otro tipo de información sobre los productos de consumo y, a ser posible, figurar en el propio embalaje o envase.

Las instrucciones relativas a la instalación y mantenimiento de los productos, a su almacenamiento y eliminación no facilitadas en el propio producto pero disponibles por otros medios se pondrán a disposición del público cuando se introduzca en el mercado y deberán (i) estar disponibles en más de un canal sensorial, (ii) ser fáciles de entender y (iii) perceptibles, (iv) presentarse en un tipo de letra de tamaño adecuado y forma conveniente según el uso previsible, con un contraste suficiente y un espaciado ajustable entre letras, líneas y párrafos, (v) presentar su contenido en formatos de texto que puedan generar formatos asistenciales alternativos para su presentación de diferentes modos y a través de más de un canal sensorial, y (vi) acompañar, en caso de contenido no textual, una presentación alternativa de dicho contenido.

El suministro de la información relativa al uso del producto facilitada en el mismo deberá (i) estar disponible en más de un canal sensorial, (ii) ser fácil de entender y (iii) perceptible, y (iv) presentarse en un tipo de letra de tamaño adecuado y forma conveniente según el uso previsible, con un contraste suficiente y un espaciado ajustable entre letras, líneas y párrafos. Si las instrucciones de uso no se facilitasen en el propio producto, sino a través de su uso o por otros medios, como pueda ser una página web, deberá ponerse a disposición del público.

Junto a los requisitos anteriores, el contenido de las instrucciones deberá (v) estar disponible en formatos de texto que puedan generar formatos de apoyo presentables de diversas formas y a través de más de un canal sensorial, (vi) ir acompañado de una presentación alternativa del contenido no textual, e (vii) incluirá la descripción de la interfaz de usuario, (viii) la descripción de su funcionalidad y (ix) la descripción de la interconexión del programa y del aparato del producto con dispositivos de apoyo.

La interfaz de usuario y el diseño de funcionalidad del producto deberá contener características, elementos y funciones que permitan a las personas con

discapacidad acceder, percibir, manejar, comprender y controlar el producto. Al respecto, la sección I del anexo I enumera diversos requisitos de accesibilidad según las características de los productos, consistentes buena parte de ellos en ofrecer alternativas a la comunicación visual, auditiva, hablada y táctil.

Junto a previsiones genéricas, otras se refieren específicamente a los terminales de autoservicio, los lectores electrónicos y los equipos terminales de consumo interactivos utilizados tanto para prestar servicios de comunicaciones electrónicas, como para acceder a servicios de comunicación audiovisual. Para los primeros se exige que las máquinas expendedoras de billetes o los cajeros electrónicos deberán ofrecer la posibilidad de utilizarse con auriculares para que personas con discapacidad visual puedan seguir instrucciones de audio. Asimismo, si un terminal de autoservicio dispone de modos de funcionamiento visuales, deberá disponer de, al menos, un modo de funcionamiento para el que no sea necesario percibir el color.

Dada la complejidad técnica de los requisitos mencionados, la Directiva incorpora en su anexo II algunos ejemplos, no vinculantes, de soluciones que pueden adoptarse para cumplir los requisitos indicados. Así, con relación al suministro de información que facilite el propio producto, para que personas con discapacidad intelectual puedan entenderla mejor se sugiere emplear las mismas palabras de forma sistemática o con una estructura clara y lógica o proporcionar un formato con relieve táctil o un sonido además de una advertencia de texto para las personas ciegas o incluir subtítulos para las personas sordas si las instrucciones se proporcionasen en vídeo o acompañar un diagrama con un texto descriptivo que defina los elementos o acciones más importantes.

Con relación a la interfaz de usuario y al diseño de funcionalidad, si el producto utilizase el color para transmitir información, las personas daltónicas podrían usarlo si, además de dar la posibilidad de pulsar el botón verde o el rojo para elegir una opción, se escribieran las opciones sobre los botones; o, para proteger la privacidad del usuario que hiciese uso de la accesibilidad, se podría permitir el uso de auriculares en un cajero automático que ofreciese información oral.

La Directiva incluye asimismo algunos requisitos específicos sobre servicios, como la obligación de ofrecer información sobre el servicio, sus características de accesibilidad e instalaciones; facilitar el acceso a sitios web y dispositivos móviles; dar apoyo a sistemas, como puntos de contacto, centros de asistencia telefónica y servicios de formación para ofrecer información sobre accesibilidad; aplicar prácticas, políticas y procedimientos con la finalidad de abordar las necesidades de las personas con discapacidad.

B) *Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público.*

Este Real Decreto incorpora la Directiva 2019/882, de 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios. Como señala su exposición de motivos, da cumplimiento a la disposición final tercera del texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, reuniendo en un texto reglamentario aquellas condiciones básicas aplicables en todo el territorio nacional cuya concurrencia y observancia se consideran inexcusables para garantizar sus derechos y los de sus familias, en la esfera de los bienes y servicios a disposición del público.

Se trata de una norma encaminada a mejorar la calidad de las personas con discapacidad respecto a productos y servicios, especialmente los informáticos, reforzando el acceso a la información. También, de modo explícito, alude a la condición de consumidora de la persona con discapacidad, que conlleva la obligación de respetar los derechos de los consumidores además de cumplimentar los presupuestos exigidos en las normas específicas.

a) El derecho de información.

La comprensión es necesaria a la hora de configurar la voluntad para ejercitar el derecho a decidir. Por eso, es un paso imprescindible porque garantiza que se han superado las barreras que impiden una correcta comprensión por parte de las personas con discapacidad cognitiva o psicosocial.

La falta de condiciones para la accesibilidad universal a la información dificulta la protección de los consumidores perjudicados al quedar más expuestos a la vulneración de sus derechos, en la medida en que no puede acceder al mercado en igualdad de condiciones que el resto. Para evitar dicha merma, su art. 14 establece que las personas físicas y jurídicas proveedoras de bienes y las prestadoras de servicios a disposición del público deberán proporcionar a las personas usuarias y clientes con discapacidad, información sobre sus bienes y servicios en soportes y formatos accesibles y adecuados a sus necesidades, independientemente del canal que se utilice. En cualquier caso, las personas físicas y jurídicas proveedoras de bienes y las prestadoras de servicios incorporarán aquellas medidas necesarias, que resulten razonables y proporcionadas, en atención al tipo de bien y de servicio de que se trate de modo que las personas con discapacidad puedan acceder efectivamente a su contenido en igualdad de condiciones que cualquier otra persona cliente o usuaria, de forma que se asegure su adecuada comprensión. Igualmente establece que las personas titulares de sitios web o aplicaciones móviles no financiadas con fondos públicos cuyo contenido se refiera a bienes y servicios a

disposición del público incorporarán los criterios de accesibilidad establecidos en el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

Con el mismo criterio, se impone a las Administraciones públicas y empresas que presten servicios al público en general de especial trascendencia económica, que dispongan de páginas o sitios de Internet abiertos al público en general deberán garantizar su accesibilidad universal y consignar en ellos el grado de accesibilidad de sus bienes y servicios, así como de sus dependencias, instalaciones y procedimientos. Asimismo, deberán indicar si llevan a cabo alguna línea de acción o atención dirigida específicamente a personas con discapacidad.

De manera particular, su art. 16 establece normas específicas para determinados tipos de bienes y servicios en el ámbito del consumo. Al respecto, las Administraciones públicas, a través de sus cartas de servicios, y los proveedores y prestadores de bienes y servicios ofrecerán a las personas con discapacidad, en formato accesible, la información sobre los derechos que les asisten como personas consumidoras y usuarias, lo cual incluye su derecho a interponer una reclamación, como, en su caso, la oferta comercial, el contrato y la factura correspondiente.

Con relación a los servicios de reparación y mantenimiento, incluidos los cubiertos por la garantía legal o comercial del bien o servicio de que se trate, deberán mantenerse en formato accesible durante el plazo mínimo de diez años a partir de la fecha en que el bien deje de fabricarse o durante el tiempo que dure su prestación, respectivamente.

En la resolución alternativa de litigios las entidades acreditadas de acuerdo con la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español, la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, deberán garantizar la accesibilidad universal de sus procedimientos, trámites, oficinas y servicios de información y atención utilizando medios y soportes que sigan los principios del diseño universal o, en su caso, implementando medios alternativos de adecuación efectiva para el acceso a ellos por parte de personas con discapacidad.

También se intensifica la atención y apoyo a las personas usuarias y clientes con discapacidad por parte del personal de atención al público en los servicios financieros, bancarios y de seguro, a su requerimiento, y para la realización de gestiones como cumplimentación de formularios, lectura de documentos, comprensibilidad de los contenidos, acompañamiento en el interior de las sedes y oficinas, interposición de reclamaciones y otras de análoga significación y, se establece la obligación de que, tanto los cajeros automáticos, como los demás terminales de servicio

pertenecientes a entidades financieras, bancarias o de créditos deberán cumplir con los requisitos de accesibilidad, así como la atención telefónica y electrónica a disposición del público perteneciente a entidades financieras, bancarias o de crédito, a las entidades aseguradoras y mediadores de seguros.

5. La accesibilidad como deber de obligado cumplimiento.

Las normas expuestas, cuyo objeto es la protección y ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, constituyen un conjunto de disposiciones, caracterizadas por participar de unos rasgos específicos por su procedencia y función, así como por su aplicación y ejercicio.

El origen de dicha protección en nuestro país se encuentra en los arts. 14 y 49 CE, que elevan dicha tutela a rango constitucional. Ambos derechos son diferentes. Mientras el primero de igualdad y no discriminación se trata de un derecho fundamental de la persona; el segundo, al estar ubicado en el capítulo II es un derecho rector de la política económica y social, que debe inspirar el ordenamiento jurídico, cuyos principios deben ser desarrollados a través de normas específicas. Al respecto, por tanto, habrá que distinguir entre los comportamientos que atenten contra el principio de igualdad o de discriminación, que será inconstitucional, y quedará sujeto al amparo constitucional, de todas aquellas otras medidas establecidas en normas de desarrollo, puesto que, al elevar el art. 49 CE la defensa de los legítimos intereses de las personas con discapacidad a la categoría de principio informador del ordenamiento jurídico, requiere armonizar su articulado con lo dispuesto en la LDPC y el resto de disposiciones que regulen dichos intereses. Esas últimas han conformado un cuerpo de normas de carácter interdisciplinar, que, según su naturaleza, podrán tener carácter meramente administrativo, cuya infracción es susceptible únicamente de sanción o, repercutir en ámbitos privados, para lo que habrá que recurrir a las normas dispuestas en el Código Civil y, en su caso, a las normas previstas en el TRLGDCU.

V. ACCESIBILIDAD Y CONFORMIDAD.

La responsabilidad del empresario por falta de conformidad afecta a los contratos de compraventa o de suministro de bienes existentes o que hayan de producirse o fabricarse y, a los bienes, contenidos o servicios digitales que el empresario entregue o suministre al consumidor o usuario. Dicho criterio se hace depender de que el contrato cumpla los requisitos subjetivos y objetivos establecidos que sean de aplicación siempre que, cuando corresponda, hayan sido instalados o integrados correctamente.

Dichos presupuestos se encuentran recogidos en el art. 115 bis, que recoge los requisitos subjetivos para la conformidad mientras que el art. 115 ter fija los

requisitos objetivos. En concreto, interesa destacar que establece que, además de cumplir cualesquiera requisitos subjetivos para la conformidad, deben: a) Ser aptos para los fines a los que normalmente se destinen bienes o contenidos o servicios digitales del mismo tipo, teniendo en cuenta, cuando sea de aplicación, toda norma vigente, toda norma técnica existente o, a falta de dicha norma técnica, todo código de conducta específico de la industria del sector y, d) Presentar la cantidad y poseer las cualidades y otras características, en particular respecto de la durabilidad del bien, la accesibilidad y continuidad del contenido o servicio digital y la funcionalidad, compatibilidad y seguridad que presentan normalmente los bienes y los contenidos o servicios digitales del mismo tipo y que el consumidor o usuario pueda razonablemente esperar, dada la naturaleza de los mismos y teniendo en cuenta cualquier declaración pública realizada por el empresario, o en su nombre, o por otras personas en fases previas de la cadena de transacciones, incluido el productor, especialmente en la publicidad o el etiquetado.

Como indica tanto la exposición de motivos de la Directiva 2019/882, como el Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo, la accesibilidad debe considerarse un deber, lo que significa que pasa a integrar el elenco de obligaciones que el fabricante debe cumplir como un deber más dentro de la obligación de entrega, siendo por tanto exigible su cumplimiento.

Desde que, en 2019 se publicaron las Directivas 2019/770 y 2019/771, del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de mayo de 2019, que comparten como objetivo armonizar determinados aspectos relativos a los contratos de compraventa de bienes y de suministro de contenidos o servicios digitales, se hizo notorio que la evolución tecnológica ha dado lugar a un incremento del mercado de bienes que incorporan contenidos o servicios digitales o están interconectados con ellos, que se precisa garantizar un alto nivel de protección para los contratos de compraventa de dichos productos. Ambas Directivas suponen una evolución de la normativa de consumo en los aspectos relacionados con la compraventa de bienes y, en especial, en los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales.

Posteriormente, el RDL 7/2021, de 27 de abril, reforma el art. 16, añadiendo un apartado 4º al artículo 59, que incluye en su ámbito de aplicación los contratos en los que el empresario suministra o se compromete a suministrar contenidos o servicios digitales al consumidor o usuario, pasando el art. 115 a regular la conformidad de los bienes y de los contenidos o servicios digitales, estableciendo que se considerarán conformes con el contrato cuando cumplan los requisitos subjetivos y objetivos que sean de aplicación y siempre que, cuando corresponda, hayan sido instalados o integrados correctamente.

Según la normativa relacionada, los bienes y servicios deben ser accesibles para las personas con discapacidad, por lo que la accesibilidad ha pasado a ser un presupuesto que queda incorporado entre las obligaciones que debe asumir el empresario. Este requisito no obstante no se puede valorar de manera genérica, sino que hay que relacionarlo con las particulares circunstancias de cada sujeto afectado en atención al subjetivismo que impregna la protección de la vulnerabilidad y que se fija en las circunstancias de cada persona, así como al modo en que imposibilita el acceso a ese producto o servicio, particularmente la comprensión de la información.

Dichos contenidos o servicios digitales deberán ser además accesibles con relación a una serie de criterios exógenos, como es el que atiende a lo que el consumidor pueda razonablemente esperar, y deberán determinarse en atención a la naturaleza y los fines a los que normalmente se destinan contenidos o servicios digitales del mismo tipo, circunstancias del caso y usos y prácticas de las partes implicadas. Determinante será en estos casos que la accesibilidad se haya erigido como un presupuesto esencial, como pueda ser un determinado programa informático...

Cuando para acceder a un determinado contenido o servicio digital sea necesario comprar o instalar otros contenidos digitales, la falta de conformidad existirá o no dependiendo de la información que el suministrador le haya proporcionado al consumidor, de manera que, si el consumidor, antes de adquirir el contenido o servicio digital, fue debidamente informado, posteriormente no va a poder alegar falta de conformidad por no poder utilizarlo sin la adquisición o instalación de ese otro contenido o servicio digital necesario para el buen funcionamiento del primero. No obstante, en caso de que no se le haya informado al consumidor de la necesaria instalación de un contenido o servicio digital para que funcione aquel que posteriormente adquiriera, existirá o no falta de conformidad en función de si los contenidos o servicios digitales del mismo tipo o naturaleza requieren también la instalación o adquisición de otro contenido o servicio digital para su funcionamiento y que un consumidor medio pudiera razonablemente esperar.

La norma también incluye como presupuesto objetivo de conformidad la referencia a toda norma vigente o norma técnica existente.

Según el criterio fijado en la letra a) del apartado I del art. 115 ter, los bienes deben “ser aptos para los fines a los que normalmente se destinan bienes o contenidos o servicios digitales del mismo tipo, teniendo en cuenta, cuando sea de aplicación, toda norma vigente, toda norma técnica existente o, a falta de dicha norma técnica, todo código de conducta específico de la industria del sector”.

Todas las normas mencionadas anteriormente exigen la accesibilidad del producto o servicio. Esta exigencia sin embargo no parece determinante de la falta de conformidad en toda la integridad del contenido o servicio digital. De la misma forma que los remedios previstos oscilan según la gravedad de la falta de conformidad, en este caso habrá que valorar el alcance de su deficiencia respecto al contrato realizado.

En este sentido, como señala Marín López¹⁶, el cumplimiento de una norma no es un criterio autónomo de conformidad del bien, sino un dato más a tomar en consideración para apreciar si el bien entregado es apto para los fines a que normalmente se destinan bienes del mismo tipo. Por lo tanto, si la norma establece unos estándares de calidad, cualidades, características o prestaciones del bien que el consumidor puede razonablemente esperar, esas exigencias normativas integran el contrato, de modo que la vulneración de esta norma constituye una falta de conformidad. Por el contrario, si los requisitos exigidos por esa norma no afectan de ningún modo a la calidad, cualidades, características o prestaciones del bien, que sigue siendo apto para los fines a los que normalmente se destinan bienes del mismo tipo, no hay falta de conformidad, aunque se incumpla esa norma. Por tanto, no toda norma incumplida acarrea la falta de conformidad del bien. Si ese incumplimiento afecta a las cualidades o características del bien en sí mismo o a la aptitud para servir a los fines normales de bienes de ese tipo. Este mismo criterio será aplicable con relación a toda norma técnica existente. En consecuencia, la falta de accesibilidad no puede dar lugar a la falta de conformidad del bien salvo cuando sea un presupuesto necesario, pero sí permite alegar la falta de configuración del consentimiento cuando no se haya suministrado la información utilizando la forma adecuada para que llegue a la persona destinataria con discapacidad. Dado además el amplio espectro de situaciones que abarca la discapacidad habrá que hacerlo depender del grado y tipología de la discapacidad. En atención a ello, el incumplimiento podrá provocar una nula configuración de la voluntad del consumidor o una incorrecta percepción, bien de la utilidad del producto, bien de su uso porque no haya podido conocer la información, por ejemplo, por falta de los medios materiales que le impiden su acceso o ser sencillamente irrelevante.

A este respecto, la ley de los derechos de las personas con discapacidad establece el régimen de infracciones y sanciones administrativas para las acciones y omisiones cuando haya algún hecho que perjudique el acceso a bienes o servicios, entendiendo por exigencias de accesibilidad los requisitos que deben cumplir los entornos, productos y servicios, así como las condiciones de no discriminación en normas, criterios y prácticas, con arreglo a los principios de accesibilidad

16 MARÍN LÓPEZ, M. J.: "Falta de conformidad en el bien vendido por infracción de normas, normas técnicas y códigos de conducta: el artículo 115 ter. 1.a) del TRLGDCU", <http://centrodeestudiosdeconsumo.com/>, 8 de febrero de 2025.

universal y de diseño para todas las personas, pasando en su art. 86, que regula las consecuencias del incumplimiento en materia de acceso a bienes y servicios, a determinar que la persona que sufra una conducta discriminatoria por motivo de discapacidad, tendrá derecho a indemnización por los daños y perjuicios sufridos, sin perjuicio de las acciones y derechos contempladas en la legislación civil y mercantil.

Con relación a las primeras, habría que distinguir cuál es la concreta situación en la que se encuentra cada sujeto; esto es, si puede actuar de manera autónoma e independiente o requiere de algún apoyo partiendo de la premisa establecida en la Ley 8/2021, que se centra en la autonomía de la voluntad y en el poder de decisión del individuo. De ahí, que el art. 1263 CC haya excluido de su ámbito de aplicación a las personas con discapacidad, que verifica la validez de su consentimiento contractual.

Atendiendo a los distintos grados de discapacidad la persona afectada podría verse en una de las siguientes situaciones en atención a que cuente o no con medidas de apoyo. Estas pueden ser de carácter voluntario y, solo de forma subsidiaria, podrán tener origen legal o judicial.

Si la persona con discapacidad actúa por sí misma sin necesidad de ser auxiliada con medidas de apoyo, los actos que realice serán válidos y eficaces puesto que su capacidad es similar a la de cualquier otra persona. Puede suceder sin embargo que realice actos que, por su especial situación deberían haberse realizado contando con apoyos. En estos casos, el acto será válido salvo que el sujeto afectado demuestre su imposibilidad de configurar su consentimiento, en cuyo caso se podría invocar la nulidad del contrato. Esta posición ha sido no obstante rebatida en la actualidad que se decanta por ver un supuesto de anulabilidad o por el más reciente que defiende un criterio basado en las nulidades funcionales partiendo del criterio establecido en la STS 3 de octubre 2022¹⁷.

En el caso de que la persona con discapacidad precise medidas de apoyo formalmente establecidas, las distintas modalidades que se pueden adoptar, ya sean de carácter voluntario o legal, son indicativas del grado y alcance de la discapacidad que afecta a cada persona.

Si se trata de dar apoyo con carácter esporádico y sin nombramiento judicial, será el guardador de hecho a quien incumba dar la ayuda necesaria que precise el sujeto afectado. Sí, por el contrario, resulta imprescindible por las circunstancias de la persona, la autoridad judicial determinará en resolución motivada los actos

17 BARBER CÁRCAMO, R.: "Contratos y personas con discapacidad: Avanzando hacia la resolución del debate jurídico", *Revista de Derecho Privado*, núm. 1, enero-marzo 2025, pp. 49-87.

concretos en los que el curador habrá de asumir la representación de la persona con discapacidad. Finalmente, para actos que requieran apoyo de forma ocasional, aunque sea recurrente, compete contar con el defensor judicial. En cualquier caso, cualesquiera que sean las medidas que se hayan adoptado, la intervención por parte de la persona con discapacidad sin contar con las medidas adoptadas habilitará el ejercicio de la acción de nulidad (arts. 1301, 1302.3.1 y II, 1304 y 1259 CC)¹⁸ precisamente porque dichos apoyos se consideran precisos.

VI. LA ACCESIBILIDAD COMO DETERMINANTE DE LA CALIFICACIÓN DE UN PRODUCTO COMO DEFECTUOSO.

La accesibilidad universal entraña que todos los entornos, bienes y servicios deben ser entendidos y utilizados por las personas, con independencia de sus características funcionales de cualquier naturaleza, sea física, cognitiva o sensorial, intentando no excluir a ninguna, ni discriminar dejando fuera del acceso a personas que por presentar alguna condición distinta no se encuentre comprendida en el diseño de determinado entorno, servicio, producto o programa; o haciéndole requerir para ello de un diseño especial o distinto, con el fin de potenciar su autonomía e independencia individual.

La pretensión del diseño universal es procurar que en todas las esferas físicas donde interactúen las personas se tenga en cuenta las diversidades propias de las personas, de forma tal que sean accesibles a todas. 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 derecho¹⁹.

Uno de los presupuestos que debe reunir todo producto es que resulte adecuado para las personas al que va dirigido. Cuando por sus especiales características vaya dirigido a personas con discapacidad si no reúne las condiciones de accesibilidad requeridas se tratará de un producto no conforme mientras que resultará defectuoso si causa un daño como consecuencia de no reunir las características de seguridad requeridas. Dada, no obstante, la existencia de múltiples tipos de discapacidad de carácter físico, sensorial o intelectual, dicha valoración habrá que realizarla en función de las dificultades específicas que presenta cada modalidad en particular.

18 ATXUTEGI GUTIÉRREZ, J.: "La capacidad de contratación de las personas con discapacidad: régimen de invalidez", *Actualidad Jurídica Iberoamericana*, núm. 22, enero 2025, pp. 338-367; CARRASCO PERERA, A.: "Contratación por discapacitados con y sin apoyos", *Revista CESCO*, núm. 42/2022; ANDRADES NAVARRO, A.: "La contratación por personas en situación de discapacidad a raíz de la reforma 8/2021: una comparativa con el régimen anterior", *Revista de Derecho Privado*, núm. 1, enero-marzo 2025, pp. 3-47.

19 PELEGRINO TORAÑO, L.A.: "Los daños por productos defectuosos ante consumidores hipervulnerables por falta de accesibilidad en el derecho español. Valoración de la culpa del consumidor", *Actualidad Jurídica Iberoamericana*, núm. 18, febrero 2023, pp. 172-199.

Mientras la falta de conformidad refleja la discordancia entre lo adquirido y las expectativas razonables y justificadas en los presupuestos fijados en el TRLGDCU referidos, la producción de un daño como consecuencia de la ausencia de uno de los presupuestos para que el producto se reputa seguro dará paso a valorar si se está ante un producto defectuoso, y obligará a reconducir cada una de estas circunstancias a la normativa específica que las regula.

La primera de ellas está contenida en los arts. 115, 115 bis y 115 ter TRLGDCU, que adopta los criterios establecidos en la Directiva 771/2019, expuestos anteriormente. La segunda, por su parte, está contemplada en los arts. 135 y ss. TRLGDCU, que siguió los criterios de la Directiva 374/85²⁰. Esta última ha sido sin embargo derogada por la Directiva 2024/2853, que desde el 9 de diciembre de 2026 aplicará el nuevo régimen de responsabilidad por productos defectuosos. La derogación de esa primera directiva por esta nueva no significa sin embargo un cambio de orientación respecto a los criterios fijados en la anterior; lejos de ello, reproduce muchos de sus preceptos y desglosa de manera más detallada alguno de los presupuestos que inicialmente quedaron enunciados de manera más general.

La definición actual de producto defectuoso no ha sufrido notables modificaciones respecto a la regulación anterior, que establece en su art. 7.1 que lo será cuando "no ofrezca la seguridad que una persona tiene derecho a esperar y que se exige asimismo en virtud del Derecho de la Unión o nacional".

Para valorar un producto defectuoso el art. 7.2 establece como criterio general, que se deben tener en cuenta todas las circunstancias para, a continuación, citar una relación de supuestos que declara que, incluso también hay que considerar y, que son los siguientes:

a) la presentación y las características del producto, incluidos su etiquetado, diseño, características técnicas, composición y envase, y las instrucciones de montaje, instalación, uso y mantenimiento;

b) el uso razonablemente previsible del producto.

c) el efecto en el producto de toda capacidad de seguir aprendiendo o adquirir nuevas características después de su introducción en el mercado o puesta en servicio;

d) el efecto razonablemente previsible en el producto de otros productos de los que se pueda esperar que se utilicen junto con el producto, también mediante interconexión;

20 REYES LÓPEZ, M.J.: *Seguridad de productos y responsabilidad del fabricante: otro supuesto de responsabilidad civil especial: la del fabricante por productos defectuosos, (análisis de la Ley 22/1994, de 6 de julio), análisis doctrinal y jurisprudencial, Práctica de Derecho, Sedaví (Valencia), 1998.*

e) el momento en que el producto fue introducido en el mercado o puesto en servicio o, si el fabricante conserva el control sobre el producto después de ese momento, el momento en que el producto dejó de estar bajo el control del fabricante;

f) los requisitos de seguridad del producto pertinentes, incluidos los requisitos de ciberseguridad pertinentes para la seguridad;

g) cualquier retirada del producto o cualquier intervención pertinente relacionada con la seguridad de los productos por parte de una autoridad competente o de un operador económico contemplado en el artículo 8;

h) las necesidades específicas del grupo de usuarios finales a los que se destina el producto

i) en el caso de un producto cuya finalidad sea precisamente evitar daños, el eventual incumplimiento de dicha finalidad por parte del producto.

Tampoco estos elementos determinantes de la defectuosidad del producto varían respecto a los criterios introducidos en la directiva 374/85 anterior. En cualquier caso, los elementos fundamentales sobre los que gira dicho concepto residen en la legitimidad de las expectativas basadas en criterios objetivos como la presentación del producto, su uso previsible y el momento de su puesta en circulación.

Por su parte, el art. 137.1 TRLGDCU entiende por producto defectuoso aquel que no ofrece la seguridad que cabría legítimamente esperar, teniendo en cuenta todas las circunstancias y, especialmente:

- a) La presentación del producto.
- b) El uso razonablemente previsible del mismo.
- c) El momento de su puesta en circulación.

Este primer apartado hay que complementarlo con lo dispuesto en sus dos siguientes párrafos, que establecen que:

2. En todo caso, un producto es defectuoso si no ofrece la seguridad normalmente ofrecida por los demás ejemplares de la misma serie.

3. Un producto no podrá ser considerado defectuoso por el solo hecho de que tal producto se ponga posteriormente en circulación de forma más perfeccionada.

La valoración de un producto como defectuoso no se puede por tanto tomar en consideración aisladamente sino en concurrencia con las circunstancias aludidas.

I. La seguridad de un producto.

La definición de producto defectuoso se encuentra en íntima vinculación con la de seguridad, al margen, en todo caso, de la peligrosidad innata que pueda presentar un producto.

Desde la D. 374/85 de 25 de julio de 1985, relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados Miembros en materia de responsabilidad por los daños causados por productos defectuosos, la seguridad quedó configurada como un deber legal que incumbe al fabricante y al importador de garantizar dicha integridad física y el patrimonio de las personas que utilizan o consumen sus productos. Es más, toda violación de una regla específica de seguridad determinará *a priori* la calificación del producto de inseguro, que viene a constatar que esta Ley está sustituyendo de facto el concepto de culpa por el de actuaciones contrarias a la *Lex artis* aplicable en la realización de cada actividad.

Las disposiciones legales o reglamentarias en los procesos de fabricación y comercialización señalan unos mínimos de confianza en la seguridad de los productos lanzados al mercado que no son decisivos desde el momento en que, ni la observancia de la normativa determina que automáticamente el producto deba considerarse defectuoso, ni menos aún que la legalidad o el ajuste absoluto a las disposiciones legales y reglamentarias excluye la consideración de producto defectuoso.

Un producto no es defectuoso porque no ofrezca una seguridad absoluta, sino sólo porque presenta un déficit de seguridad que determina la producción de un daño que puede considerarse sorpresivo desde una perspectiva objetiva.

La nueva directiva ha modificado la definición de producto defectuoso respecto al anterior. El criterio de que un producto es defectuoso si no ofrece la seguridad que legítimamente cabe esperar ha sido sustituido por el de considerarlo defectuoso cuando no ofrezca la seguridad que una persona tiene derecho a esperar.

Dicha mención permite hacer valoraciones diferentes en atención a la situación de cada persona: vulnerable, menor, discapacidad... Este criterio no obstante no se puede hacer depender de un individuo aislado, sino que, como establece el considerando 30 de la directiva, debe incluir un análisis objetivo de la seguridad

que el público en general tiene derecho a esperar y no referirse a la seguridad que una persona concreta tiene derecho a esperar.

Este criterio hay que completarlo con lo dispuesto en el reglamento general de seguridad de productos y en la norma española. En concreto, el art. 3 del Reglamento define en su apartado 2 como producto seguro: todo producto que, en condiciones de utilización normales o razonablemente previsibles, incluida la duración real de utilización, no presente riesgo alguno o únicamente riesgos mínimos, compatibles con el uso del producto y considerados aceptables dentro del respeto de un nivel elevado de protección de la salud y de la seguridad de los consumidores. Y, el apartado e) de su art. 6 especifica que, entre los aspectos que se tendrán en cuenta habrá que considerar las categorías de consumidores que vayan a utilizar el producto, en particular, mediante una evaluación del riesgo para los consumidores vulnerables, como los niños, las personas mayores y las personas con discapacidad. En el derecho interno, el Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, sobre seguridad general de los productos en su art. 2 define como producto seguro: cualquier producto que, en condiciones de utilización normales o razonablemente previsibles, incluidas las condiciones de duración y, si procede, de puesta en servicio, instalación y de mantenimiento, no presente riesgo alguno o únicamente riesgos mínimos compatibles con el uso del producto y considerados admisibles dentro del respeto de un nivel elevado de protección de la salud y de la seguridad de las personas, habida cuenta, en particular, de los siguientes elementos:

- 1.º Las características del producto, entre ellas su composición y envase.
- 2.º El efecto sobre otros productos, cuando razonablemente se pueda prever la utilización del primero junto con los segundos.
- 3.º La información que acompaña al producto. En particular, el etiquetado; los posibles avisos e instrucciones de uso y eliminación; las instrucciones de montaje y, si procede, instalación y mantenimiento, así como cualquier otra indicación o información relativa al producto.
- 4.º La presentación y publicidad del producto.
- 5.º Las categorías de consumidores que estén en condiciones de riesgo en la utilización del producto, en particular, los niños y las personas mayores.

2. Presupuestos determinantes de la defectuosidad de un producto.

Tanto en ambas directivas reguladoras de productos defectuosos como en el TRLGDCU no se menciona el uso razonable sino el "uso razonablemente

previsible". Dicho matiz significa que las condiciones de seguridad exigibles al producto han de ser consideradas, no solo con relación al uso normal sino también a usos inadecuados o anormales, siempre que hubieran podido preverse al concebir el producto o ponerlo en circulación. En consecuencia, el productor responderá siempre que el uso no pueda calificarse de especialmente imprevisible.

Con ello se está poniendo de relieve que el soporte del sistema de responsabilidad establecido en la Ley es extraordinariamente movidizo y relativo: el consumidor podrá confiar que el producto en el momento de su comercialización cuenta con unos mínimos de seguridad mientras que simultáneamente el fabricante debe presumir y, en su caso, exigir, que el producto no sea utilizado de una manera que razonablemente no se pueda prever. Obviamente la dificultad de esta cuestión se presentará en el momento en que sea necesario concretar ese nivel de seguridad y los usos que, siendo anormales, son previsibles.

A) La presentación del producto.

El estado en que se encuentre el bien en el momento de la presentación del producto debe atender en primer lugar a las cualidades evidentes y notorias del producto. No obstante, en determinadas circunstancias puede ocurrir que además de ser manifiesta y clara la forma en que el producto deba ser utilizado, en unos casos con la finalidad de reforzar la seguridad y, con un carácter mayormente orientativo en los restantes, el fabricante debe acompañar con el producto las instrucciones sobre la utilización y advertencias sobre los riesgos que un empleo incorrecto pueda generar con la finalidad de preservar daños futuros.

Todos los elementos que configuran su aspecto externo (envase, envoltorio, etiquetado, embalaje), así como la manera en que se da a conocer al público o a usuarios particulares (publicidad o actos de presentación) contribuyen a formar un juicio respecto de las cualidades del producto, entre las que se incluyen por supuesto sus riesgos y posible seguridad de cara a su uso o simple contacto. Consiguientemente, tanto la persona que va a utilizar el producto como la que simplemente se encuentra próxima a él obtienen de su aspecto externo una información que les ayuda a adaptar su conducta en función de esa presentación y que les advierte de qué riesgos deben prevenirse y cuáles, en cambio, pueden esperar razonablemente que queden cubiertos por el producto en cuestión, de acuerdo con lo que infieren de su apariencia. A ello se deben añadir, las garantías, información, advertencias e instrucciones —de uso o de montaje— que se ofrecen por el fabricante o que acompañan al producto, sea adheridas o como documentos aparte ya que todas ellas proporcionan una serie de datos sobre el uso y características del producto que, además de correctos, deben ser lo suficientemente claros y adaptados a la naturaleza de cada bien para permitir a

su usuario conocer qué riesgos comporta y qué seguridad cabe legítimamente esperar de él.

La valoración del uso razonable de un producto se complementa con el de previsión. Esta exigencia pone de manifiesto que no sólo se estima el comportamiento del fabricante o sujeto a él asimilado, sino también la intervención de la víctima en el modo de utilizar el producto.

Es criterio compartido por toda la doctrina que la presentación de un producto debe ser considerado un acto unilateral que realiza el fabricante consistente en poner en conocimiento del consumidor los elementos o características del producto, en relación no sólo con su uso o empleo sino también respecto a los riesgos a él conexos... En este sentido, debe ser entendida como una tarea compleja que abarca todas las actividades referentes tanto a la comercialización como a la publicidad y a todas aquellas otras circunstancias determinantes en igual sentido. De esta forma puede decirse que no concluye con el empaquetado, marcado o etiquetado, sino que afecta a la descripción inexacta del producto, a la falta de indicación adecuada de sus cualidades, caracteres o modo de empleo... Además, en determinados casos, como sucede en la venta a granel cubre también las faltas o insuficiencias relativas a las advertencias, modo de empleo, almacenamiento del producto o embalaje. En suma, la presentación sirve para poner de relieve todos los aspectos externos del producto.

La presentación del producto está vinculada, no sólo con su puesta en circulación en el mercado sino igualmente y, con similar trascendencia, con la información que junto a su entrega se provea al adquirente del producto. Esta exigencia implica una obligación de resultado para el fabricante que, al margen de sus obligaciones contractuales, ha asumido el compromiso de que su producto ofrezca un alto índice de seguridad.

En principio, la presentación del producto debe ir acompañada de las indicaciones del fabricante sobre el uso del producto, así como de los posibles riesgos o peligros que puede entrañar una mala utilización de este. También aquí, la información deberá proporcionarse tomando como referencia el nivel normal de capacidad perceptiva y la experiencia que se presume en la categoría de personas a las que se dirige su venta con carácter preferente.

El uso de un producto viene determinado objetivamente por la concurrencia de dos factores: normas administrativas que regulan con carácter general una rama o sector específico e instrucciones de uso y consumo de un producto, así como advertencias e instrucciones que se den y se hagan acerca del riesgo que pueda entrañar un uso incorrecto.

a) *Instrucciones.*

Son las reglas que pone el fabricante del producto sobre el modo de empleo del producto con el propósito de evitar situaciones peligrosas o, en su caso, concretarlas o contrarrestar sus efectos. Suelen redactarse de manera detallada y razonada. Igualmente, su forma de publicación suele realizarse de manera extensa. Así, es frecuente que se encuentren en folletos indicativos que, según el producto cuenten con ilustraciones o incluso en manuales acompañando al producto. Además de estar redactadas de una forma de fácil comprensión para el destinatario medio, el producto no debe estarlo en lengua extranjera sino, a ser posible y, en atención a la naturaleza del producto, en la vernácula del consumidor o usuario. En todo caso, la forma más idónea es que se incorporen al producto de forma que se impida su pérdida.

b) *Advertencias.*

Las advertencias consisten en los datos o en la información que ofrece el fabricante al consumidor con el propósito de facilitarle el conocimiento sobre posibles usos que puedan dar lugar a situaciones peligrosas en el caso de que dichos productos no sean utilizados de la manera recomendada o, con carácter general, de manera incorrecta. También sirven para poner de manifiesto determinadas características peligrosas del producto o incluso, los límites de utilización o empleo, así como los efectos previsibles en caso contrario, con la finalidad de aconsejar la adopción de medidas oportunas y de no incurrir en riesgos innecesarios. Su redacción suele hacerse de forma concisa, casi de manera telegráfica en el mismo producto o en la etiqueta. En ocasiones, se utilizan signos que signifiquen peligro, veneno... expresados, no de manera marginal, sino incorporados al producto.

Cuando el producto es peligroso por su propia naturaleza, además de hacer constar por escrito las normas sobre su correcta utilización y empleo, hay que advertir de dicha condición a través de signos gráficos bien visibles, como pueda ser una calavera para indicar que se trata de una sustancia venenosa... con la finalidad de que sea comprensible para todas las personas siempre que tengan un nivel mínimo de entendimiento. Debe asimismo apreciarse en relación directa con la utilidad expresada por el fabricante y con la que la experiencia común pueda sugerir, complementada, a su vez, con el empleo que realice el adquirente o consumidor del producto en íntima dependencia con el tiempo en que fue puesto el producto en circulación en el mercado. En todo caso, como tienden a poner en evidencia el grado de peligro que puede entrañar la utilización del producto en las condiciones indicadas, una advertencia adecuada sobre los peligros del producto puede ser considerada suficiente para negar su carácter defectuoso puesto que, existiendo esa advertencia o información no cabe legítimamente esperar un nivel de seguridad mayor que el indicado por el propio fabricante.

B) *El uso razonablemente previsible.*

Una cualidad que se requiere en cada producto es que sea adecuado al uso a que se destina y que implique la posibilidad de ser empleado en condiciones de seguridad, sin perjuicio ni para la integridad física ni para los bienes del que lo utiliza.

El uso razonable del producto se encuentra en función de la finalidad objetiva que se pretende con su elaboración y con las condiciones y prestaciones que cada producto esté facultado para desarrollar. De no ser así, se correría el riesgo de dar entrada a elementos económicos y juicios sobre los costes que un determinado nivel de seguridad pueda reportar. Pero también con ello, se impone indirectamente un deber a los productores de adecuar los niveles de seguridad de sus productos a los usos que vayan a tener. Tal obligación, no obstante, no es absoluta, puesto que no se extiende a todos los potenciales usos del producto, sino solo a los razonablemente previsible, que deberán acotarse en cada caso concreto.

El uso razonablemente previsible comprende el que está destinado un producto de conformidad con la información facilitada por el fabricante o el operador económico que lo introduzca en el mercado, el uso ordinario determinado por el diseño y la creación del producto, y el uso que pueda preverse razonablemente cuando dicho uso pueda derivarse de un comportamiento humano lícito y fácilmente previsible. Lo decisivo no es la implicación del producto en la causación del daño, sino que éste se hubiera podido evitar si la concepción, fabricación o presentación del producto se hubiese ajustado a lo que objetivamente puede esperarse en orden a la prevención del daño.

Ello exige un juicio de previsión del productor que ha de extenderse a otros usos inadecuados o anormales del producto, que no responden directamente a su naturaleza o función principal, pero pueden responder a otras prestaciones o características secundarias del producto en función de las circunstancias.

El criterio de uso razonable del producto desecha cualquier inexacta, incorrecta, indebida o mala utilización del producto con respecto al fin al que inicialmente responde su fabricación.

El uso imprudente del producto se produce en los casos en los que se haga una indebida utilización del producto provocada por la transgresión explícita a ciertas normas. Esto sucede cuando se infringen las normas comunes o habituales de atención y de cautela y, en segundo lugar, cuando se ignoran las advertencias del productor o fabricante. Por eso, este uso se concreta en que el perjudicado realice un comportamiento contrario a las advertencias del fabricante de manera que su utilización lleve implícita un nivel de peligrosidad que se pueda calificar

de elevado respecto al destino atribuido y que dicho comportamiento se haya ejecutado de forma que posteriormente no se pueda argüir desconocimiento de las consecuencias que dicha actuación podría generar incluso sobre la peligrosidad latente del producto.

C) Las necesidades específicas del grupo de usuarios finales a los que se destina el producto.

El art. 7 de la directiva contiene los rasgos para calificar un producto de defectuoso. En concreto, el apartado h) de su párrafo 2º introduce por vez primera y de forma específica que, entre éstas, habrá que tener en cuenta las necesidades específicas del grupo de usuarios finales a los que se destina el producto.

Dentro de la mención que se hace a ese grupo merece especial consideración los productos destinados a personas con discapacidad y de edad avanzada, cuyo punto común es tener mermadas alguna de sus características físicas, de percepción o comprensión, ya sea esta última debida a falta de información o de conocimientos.

La regulación del régimen de responsabilidad por los daños causados por productos y servicios defectuosos contemplada en los arts. 128 y ss. del TRLGDCU no contiene ninguna referencia al consumidor vulnerable; sin embargo, aunque no se mencione, debe apreciarse para determinar si la información que se ha de facilitar en el etiquetado y presentación de los bienes, en las comunicaciones comerciales y en la información precontractual es la adecuada. En caso contrario, cabe presumir que su ausencia impide la comprensibilidad y, con ello, un uso seguro y acorde del producto. A su vez, en concordancia con el concepto holístico de vulnerabilidad, la utilización de bienes y servicios hay que vincularla con el derecho que tienen todas las personas, vulnerables o no, a acceder a bienes y servicios en igualdad de condiciones.

Este criterio incorpora una norma que refleja los últimos devenires en el ámbito del derecho de consumo que ha mostrado un cambio respecto de su inicial configuración como derecho económico fundamentalmente pasando a incorporar criterios de carácter social, pudiéndose entender como una actualización del derecho de consumo que se hace eco de las últimas iniciativas comunitarias, que dedica una especial atención a los consumidores vulnerables. Atenerse por tanto al grupo específico al que el producto va destinado obliga a respetar su particular idiosincrasia y las normas específicas de protección. Entre éstas tiene especial relevancia respetar el principio de accesibilidad universal.

La accesibilidad universal implica que todos los productos y servicios deben adaptarse a las circunstancias de las personas a las que el producto va dirigido.

Supone 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 predecible que le pueda dar el consumidor. Es por ello, que esta condición hay que considerarla una exigencia adicional cuando se trate de un consumidor vulnerable que sufra daños, por lo que, el productor debe tenerla en cuenta tanto al concebir, como al colocar el bien en el mercado, lo que entraña que el parámetro de diligencia debida deberá fundamentarse sobre la base de la accesibilidad del bien en correspondencia con los factores determinantes de su vulnerabilidad²¹.

La normativa específica se superpondrá cuando una persona tenga algún tipo de discapacidad que le imposibilite acceder al mercado en idénticas condiciones que el resto de la población, obrando como parámetro en cuanto a la diligencia a la que el fabricante del producto debe ajustarse y también como referencia del consumidor al que va dirigido. No obstante, la conducta culposa de quien sufre el daño por falta de accesibilidad debe ser valorada de forma restrictiva y no entenderse como imprevisible o inevitable para el productor. En este sentido, el TJUE defiende la necesidad de una interpretación restrictiva de las causas de exoneración de responsabilidad de los empresarios²².

3. Defectos y accesibilidad.

La accesibilidad y los diseños universales en sede de productos de consumo deben conducir a utilizar baremos diversos para medir la diligencia y actuación del profesional y del consumidor. La accesibilidad al producto debe entenderse como 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 le pueda dar el consumidor.

Dada la legislación vigente, aunque al productor no le puede ser exigible la accesibilidad absoluta de todos los bienes que coloca en el mercado ante el caso concreto de un daño sufrido, sí puede servir como criterio de valoración. En este sentido, amplía el estándar de previsibilidad que debe guardar en relación con el riesgo propio de su actividad puesto que el daño producido a consecuencia de una falta de accesibilidad entra en su esfera de actuación.

A) El defecto de información.

De los tres tipos de defectos que pueden darse: de diseño, fabricación e información²³, el que tiene especial repercusión en el ámbito de la protección de

21 PELEGRINO TORAÑO, L. A.: "Los daños por productos defectuosos", cit.

22 MARÍN SALMERÓN, A.: *El defecto de diseño en los productos digitales*, Aranzadi, Cizur Menor (Navarra), 2023, pp. 43 y ss.

23 REYES LÓPEZ, M.J.: *Manual de derecho privado de consumo*, La Ley, 3ª ed., Madrid 2022.

las personas vulnerables es el generado por la falta de información relacionada con la seguridad y diseño del bien de consumo.

Que un bien no disponga de los presupuestos necesarios para facilitar su accesibilidad a las personas que requieran de un especial tratamiento puede ser debido entre otras circunstancias a no contar con los medios necesarios para que la persona pueda tener un conocimiento adecuado del producto que adquiere en igualdad de condiciones que las restantes personas. En este caso se estaría ante un defecto de información, que impide la comprensibilidad y, con ello, un uso seguro y acorde con el fin del producto.

La falta de información respecto del uso del producto o de sus riesgos se considera un defecto vinculado a una falta de advertencia suficiente que impide al usuario formarse un juicio razonable sobre el producto. Esta aproximación deberá adaptarse a la naturaleza del producto y a su uso previsto o previsible, sin necesidad de extenderse a lo que es evidente o generalmente conocido. La dificultad en estos casos estriba en calibrar el nivel y contenido de la información para que pueda calificarse adecuada, así como si la información proporcionada sobre un riesgo exonera necesariamente de los daños que se puedan producir.

Los medios de aportación de dicha información podrán realizarse mediante las advertencias o instrucciones, ya referidos. No obstante, en este ámbito adquiere especial importancia los mecanismos introducidos por el Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo, que señalan especiales instrumentos de accesibilidad en relación con el tipo de discapacidad de cada persona.

Cuando un consumidor vulnerable sufre daños como consecuencia de un uso inadecuado de un bien adquirido en el mercado, en el momento de valorar su uso diligente, y en consecuencia su responsabilidad, se debería hacer sobre la base de la accesibilidad del bien en correspondencia con su discapacidad. A tal conclusión coadyuva no solo el Real Decreto Legislativo 1/2013, 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 6/2022, de 31 de marzo, que realizó 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...". Consiguientemente, la responsabilidad por falta de accesibilidad de un producto podría apreciarse en situaciones en las que se ha producido un daño como consecuencia de una falta de información suficiente y determinante para la

producción del daño, tomándose la normativa reguladora de su contenido como criterio orientativo y de referencia.

VII. CONCLUSIONES.

La CDPD supuso el inicio de un cambio de planteamiento respecto al tratamiento y consideración habidos hasta la fecha de las personas con discapacidad. Desde entonces se han promulgado diversas iniciativas legislativas con el fin de hacer posible el camino que trazó basado en el reconocimiento del derecho a la igualdad y no discriminación de las personas. Ello ha supuesto una reforma en profundidad del tratamiento dado a estas personas e incorporado nuevos criterios y principios que en la actualidad es necesario integrar en el ordenamiento jurídico. Uno de ellos es el principio de accesibilidad y la adaptación a sus necesidades para que puedan ejercitar sus derechos como el resto de la sociedad, lo que ha motivado que, incluso se ha llegado a reconocer en ella un derecho fundamental.

Lo cierto es en todo caso que es la premisa para configurar el consentimiento sobre el objeto de la prestación y sus características. Si hay impedimentos que obstaculicen esa información plena se están poniendo trabas que imposibilitan actuar disfrutando de las mismas condiciones que el resto de la población, discriminándolas consiguientemente.

La protección de las personas con discapacidad está diseñada de manera transversal e interdisciplinar. Tanto el derecho de consumo como el que versa sobre discapacidad son derechos protectores de los más débiles y, desde una perspectiva más amplia, de los sujetos más vulnerables. Desde que el legislador introdujo la figura del consumidor vulnerable en el art. 3 TRLGDCU, cuando la persona con discapacidad realice actos de consumo debe ser considerada en principio consumidor vulnerable, dependiente, en todo caso, de sus especiales condiciones y circunstancias, cuya protección integra el correcto acceso a productos y servicios contando con los medios necesarios para llegar a ellos.

Cuestión distinta es la lentitud de los poderes públicos por posibilitar estos medios que, aunque de indudable coste económico, su reconocimiento ha dejado abierta otra vía para seguir avanzando en la construcción de una sociedad más inclusiva.

BIBLIOGRAFÍA

ALBERT MÁRQUEZ, M.: “El derecho a comprender el derecho y el ejercicio de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad”, en AA.VV.: *El ejercicio de la capacidad jurídica por las personas con discapacidad tras la ley 8/2021 de 2 de junio* (dir. M. PEREÑA VICENTE y MARÍA DEL MAR HERAS HERNÁNDEZ), Valencia, Tirant lo Blanch, 2022.

ANDRADES NAVARRO, A.: “La contratación por personas en situación de discapacidad a raíz de la reforma 8/2021: una comparativa con el régimen anterior”, *Revista de Derecho Privado*, núm. 1, enero-marzo 2025, pp. 3-47.

ATXUTEGI GUTIÉRREZ, J.: “La capacidad de contratación de las personas con discapacidad: régimen de invalidez”, *Actualidad Jurídica Iberoamericana*, núm. 22, enero 2025, pp. 338-367;

BARBER CÁRCAMO, R.: “Contratos y personas con discapacidad: Avanzando hacia la resolución del debate jurídico”, *Revista de Derecho Privado*, núm. 1, enero-marzo 2025, pp. 49-87.

BARCELÓ COMPTE, R.: “El consumidor especialmente vulnerable: de la protección class-based a la protección state-based”, *Actualidad jurídica iberoamericana*, núm. 16, 2022 pp. 626-653.

CARRASCO PERERA, A.: “Contratación por discapacitados con y sin apoyos”, *Revista CESCO*, núm. 42/2022.

FULCHIRON, H.: “Acerca de la vulnerabilidad y de las personas vulnerables”, en AA.VV.: *Tratado de la vulnerabilidad* (dir. U. BASSET, H. FULCHIRON, CH. BIDAUD-GARON y J. N. LAFFERRIÈRE), La Ley, Buenos Aires, 2017, pp. 3 y ss.

GARCÍA HERNANDO, J.A.: “La falta de concreción y determinación del concepto de consumidor vulnerable en el RDL 1/2021”, *Diario La Ley*, núm. 9858, mayo de 2021.

LLAMAS POMBO, E.: “De la noción consumidor a la tutela del contratante débil”, *Revista responsabilidad civil y seguro*, núm. 150, enero 2022.

MARÍN LÓPEZ, M. J.: “Falta de conformidad en el bien vendido por infracción de normas, normas técnicas y códigos de conducta: el artículo 115 ter. 1.a) del TRLGDCU”, <http://centrodeestudiosdeconsumo.com/>, 8 de febrero de 2025.

MARÍN SALMERÓN, A.: *El defecto de diseño en los productos digitales*, Aranzadi, Cizur Menor (Navarra), 2023.

MARTÍNEZ DE AGUIRRE, C.: “La recepción de la vulnerabilidad en el derecho civil español. Materiales para un debate”, en AA.VV.: *Vulnerabilidad patrimonial: retos jurídicos* (dir. M. V. MAYOR DEL HOYO y S. DE SALAS MURILLO), Aranzadi, Cizur Menor (Navarra), 2022.

MENDOZA LOSANA, A. I.: “Más medidas para proteger a los consumidores de la subida de los precios de la energía (octubre 2021)”, <http://centrodeestudiosdeconsumo.com/>, 16 de noviembre de 2021.

MORCILLO MORENO, J.: *La directiva de accesibilidad y su implantación en España: un estudio crítico*, Tirant lo Blanch, Valencia 2023, pp. 125 y ss.

MUT PIÑA, A.: “La aproximación conductual a la transparencia contractual en los servicios financieros de crédito”, *Actualidad Jurídica Iberoamericana*, núm. 16, febrero 2022, pp. 626-653.

PELEGRINO TORAÑO, L.A.: “Los daños por productos defectuosos ante consumidores hipervulnerables por falta de accesibilidad en el derecho español. Valoración de la culpa del consumidor”, *Actualidad Jurídica Iberoamericana*, núm. 18, febrero 2023, pp. 172-199.

REYES LÓPEZ, M.J.: *Seguridad de productos y responsabilidad del fabricante: otro supuesto de responsabilidad civil especial: la del fabricante por productos defectuosos, (análisis de la Ley 22/1994, de 6 de julio), análisis doctrinal y jurisprudencial*, Práctica de Derecho, Sedavi (Valencia), 1998.

REYES LÓPEZ, M.J.: *Manual de derecho privado de consumo*, La Ley. 3ª ed. Madrid 2022.

SANTILLÁN SANTA CRUZ, R.: “Las personas con discapacidad como consumidores vulnerables en el comercio electrónico: el problema de la accesibilidad digital”, *Actualidad Jurídica Iberoamericana*, núm. 16, febrero 2022, pp. 1412-1431.

TRUJILLO VILLAMOR, E.: “La crisis energética impulsa la ampliación de las medidas que garantizan los suministros básicos”, <http://centrodeestudiosdeconsumo.com/>, 15 de noviembre de 2021.

VEIGA COPO, A. B.: “Consumidores vulnerables, asimetría informativa e interpretación”, *Vniversitas*, 2022, vol. 71.

VENCHIARUTTI, A.: “Identificación de la vulnerabilidad estructural y configuración como categoría jurídica en el derecho italiano”, en AA.VV.: *Vulnerabilidad patrimonial: retos jurídicos* (dir. M. V. MAYOR DEL HOYO y S. DE SALAS MURILLO), Aranzadi, Cizur Menor (Navarra), 2022.

VIVAS TESÓN, I.: “La reciente humanización del Derecho Civil Español: necesidades y retos en materia de discapacidad”, *Derecho Global, Estudios sobre Derecho y Justicia*, 2020, vol. 14, pp. 191-198.

