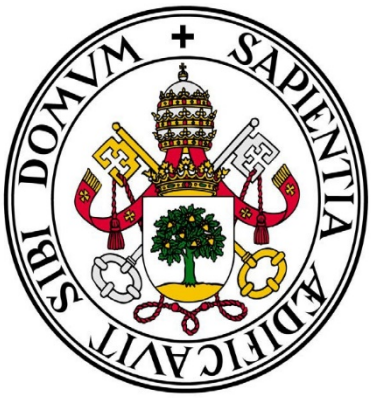

Universidad de Valladolid

Facultad de **Derecho**

Trabajo de Fin de Grado

Programa de Estudios Conjunto de Grado en **Derecho y Grado en Administración y Dirección de Empresas**

LA PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD COMO CONSUMIDORES VULNERABLES

Presentado por:

Lucía Tabernero Tabernero

Tutelado por:

Luis Antonio Velasco San Pedro

Valladolid, 28 de mayo de 2024

RESUMEN

Este trabajo examina el concepto de "consumidor vulnerable", así como la regulación adoptada para proteger específicamente a las personas con discapacidad. El mencionado concepto, cada vez más común en nuestro Derecho, se refiere a un conjunto de circunstancias que implican situaciones de especial desprotección en las relaciones de consumo. Las personas con discapacidad pueden ser consideradas como tal en muchos casos, a causa de diferentes dificultades que deben afrontar. Si bien la legislación más reciente presta atención especialmente a la accesibilidad de algunos productos y servicios y de la información sobre sus características, se concluye que son necesarias normas más ambiciosas para que las personas con discapacidad puedan ejercer sus derechos como consumidores y acceder a todo lo que ofrece el mercado.

PALABRAS CLAVE: personas con discapacidad, consumidores vulnerables, accesibilidad, desprotección.

ABSTRACT

This paper examines the concept of "vulnerable consumer", as well as the regulations adopted to specifically protect people with disabilities. The mentioned concept, increasingly more common in our Law, refers to a set of circumstances that imply situations of special lack of protection in consumer relations. People with disabilities can be considered as such in many cases, due to different difficulties that they must face. Although the most recent legislation pays attention specially to the accessibility of some products and services and information about their characteristics, it is concluded that more ambitious regulations are necessary so that people with disabilities can exercise their rights as consumers and access to everything the market offers.

KEY WORDS: people with disabilities, vulnerable consumers, accessibility, lack of protection.

ÍNDICE

LISTADO DE ABREVIATURAS 4
1. INTRODUCCIÓN 6
2. DISCAPACIDAD Y DERECHOS 7
2.1. Precisiones terminológicas 7
2.2. Concepto de discapacidad. Evolución y cambio de paradigma 9
2.3. Los derechos de las personas con discapacidad. Cambios relevantes 10
2.3.1. Primeras normas 11
2.3.2. La Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad 11
2.3.3. Cambios propiciados en España por la entrada en vigor de la CDPD 14
3. LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD COMO CONSUMIDORES VULNERABLES 18
3.1. Concepto de consumidor y empresario 18
3.1.1. Concepto de consumidor y usuario 19
3.1.2. Concepto de empresario 22
3.2. Concepto de consumidor vulnerable 23
3.2.1. De la protección "class-based" a la protección "state-based" 24
3.2.2. La definición de consumidor vulnerable presente en el TRLCU 26
3.3. Los derechos de consumidores y usuarios. Previsiones específicas para consumidores vulnerables 28
3.4. Consumidores vulnerables por razón de discapacidad 30
4. REGULACIÓN DE ALGUNAS CUESTIONES DE INTERÉS EN MATERIA DE DISCAPACIDAD Y CONSUMO 31
4.1. Protección de los consumidores con discapacidad que cuentan con medidas de apoyo 32
4.2. Etiquetado inclusivo para personas con discapacidad visual 34
4.2.1. Presencia actual del braille en el ordenamiento jurídico español. Especial referencia al etiquetado de medicamentos de uso humano y veterinario 34
4.2.2. Posibles implicaciones de la Disposición Adicional Primera de la Ley 4/2022 36
4.3. Tratamiento jurisprudencial de la falta de accesibilidad 38
4.4. Soluciones normativas a la falta de accesibilidad 40
4.4.1. El 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 40

4.4.2. La Directiva 2019/882/UE, traspuesta a nuestro ordenamiento por la Ley 11/2023 45

5. LOS DAÑOS POR FALTA DE ACCESIBILIDAD EN EL DERECHO ESPAÑOL. VALORACIÓN DE LA CULPA DEL CONSUMIDOR 50

5.1. La responsabilidad por productos defectuosos. Nociones básicas 51

5.2. Concepto de producto defectuoso 52

5.3. El uso razonablemente previsible del producto 54

5.4. La accesibilidad como presupuesto del uso previsible del producto 55

6. CONCLUSIONES 58

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 61

7.1. BIBLIOGRAFÍA 61

7.2. WEBGRAFÍA 63

ANEXO 1. LEGISLACIÓN CONSULTADA 65

ANEXO 2. JURISPRUDENCIA CONSULTADA 70

LISTADO DE ABREVIATURAS

AEMPS: Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios.

AN: Audiencia Nacional.

Art/s.: artículo/s.

CBE: Comisión Braille Española.

CC: Código Civil.

CDPD: Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

CE: Constitución española.

CERMI: Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad.

DA: Directiva de Accesibilidad (Directiva 2019/882/UE).

DPCD: Directiva 2005/29/CE, de 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior.

EEUU: Estados Unidos.

INE: Instituto Nacional de Estadística.

LCD: Ley de Competencia Desleal.

LCSP: Ley de Contratos del Sector Público.

LGD: 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.

LJV: Ley de Jurisdicción Voluntaria.

LIONDAU: Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

LISMI: Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de los minusválidos.

ONCE: Organización Nacional de Ciegos Españoles.

RAE: Real Academia Española.

RD Ley: Real Decreto Ley.

TC: Tribunal Constitucional.

TJUE: Tribunal de Justicia de la Unión Europea.

TRLCU: Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

TS: Tribunal Supremo.

UE: Unión Europea.

1. INTRODUCCIÓN

Según el Instituto Nacional de Estadística (INE)[1], en el año 2020 había en España unos 4,38 millones de personas que afirmaban tener algún tipo de discapacidad. Todas ellas, al igual que quienes no tienen discapacidad, necesitan consumir bienes y servicios, no solo para subsistir, sino también para poder llevar una vida plena. Por ello, deberían poder acceder a los mismos (así como a la información sobre su oferta o sus características) en igualdad de condiciones que el resto de consumidores.

Sin embargo, a día de hoy esto aún no se ha conseguido. Existen circunstancias, como la falta de accesibilidad o la ausencia de información comprensible, que, combinadas con las limitaciones ocasionadas por la discapacidad, pueden dificultar el acceso y disfrute de bienes y servicios por estas personas, así como la toma de decisiones óptimas para sus intereses.

Desde hace algunos años contamos en nuestro ordenamiento jurídico con el concepto de "consumidor vulnerable". Procedente del Derecho de la UE, dicho término se refiere a quienes, debido a diversas circunstancias, pueden encontrarse en situaciones de especial desprotección o indefensión. Las personas con discapacidad pueden formar parte de este grupo, debido a los problemas mencionados en el párrafo anterior. El presente Trabajo de Fin de Grado trata de explicar la protección que el Derecho otorga a estas personas en su condición de consumidores vulnerables. Su objetivo, por tanto, es analizar hasta qué punto desde el ámbito jurídico se tienen en cuenta las necesidades de este colectivo en lo que se refiere al consumo. Para ello se ha recurrido a diversas fuentes de información: capítulos de manuales, artículos, legislación, jurisprudencia…

En primer lugar se abordan el concepto y los tipos de discapacidad. Posteriormente, se explica la evolución de los derechos de este colectivo en España, sobre todo a partir de la entrada en vigor de la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (en adelante CDPD), que propició, entre otros cambios, la aprobación del Real Decreto Legislativo 1/2013 y la Ley 8/2021.

Posteriormente, se explican los conceptos de "consumidor" y "empresario", ya que la normativa sobre protección de consumidores se aplica solo a las relaciones B2C. Hecho

[1] INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA: *Encuesta de Discapacidad, Autonomía Personal y Situaciones de Dependencia (EDAD). Año 2020* [Nota de prensa], Instituto Nacional de Estadística, 19 de abril de 2022, p. 1.

esto, se analizan la evolución del concepto de "consumidor vulnerable" y la definición que figura ahora en nuestro ordenamiento jurídico. A continuación, se hace referencia a los matices en relación con consumidores vulnerables y sus derechos. , Después se explican los problemas que afrontan las personas con discapacidad en relación con el consumo, los cuales pueden justificar que deban considerarse consumidores vulnerables en algunos casos.

A continuación se presta atención a algunas regulaciones de interés en este ámbito adoptadas recientemente. Si bien no todas ellas derivan de la consideración de las personas con discapacidad como consumidores vulnerables, sí suponen una mejora en sus derechos en materia de consumo, sobre todo en lo relativo a la información y a la accesibilidad. En concreto, se hace referencia a las modificaciones que la Ley 8/2021 realizó en el Código Civil (en adelante CC) en relación con los contratos celebrados por personas que requieren de medidas de apoyo; la Disposición Adicional Primera de la Ley 4/2022, relativa al etiquetado inclusivo para personas con discapacidad visual (previamente se explican otras regulaciones existentes en la materia), y, por último, la Directiva 2019/882/UE, traspuesta a nuestro ordenamiento por el Título I de la Ley 11/2023, y el Real Decreto 193/2023, ambos sobre condiciones básicas de accesibilidad de algunos bienes y servicios (precedidos de un breve análisis de dos sentencias en este ámbito).

Para finalizar, se analiza la posible relación entre los daños derivados de la falta de accesibilidad y la responsabilidad por productos defectuosos. Así, tras explicar unas nociones básicas sobre este tipo de responsabilidad, se hace referencia a los conceptos de "producto defectuoso" y de "uso razonablemente previsible del producto", para poder, finalmente, tratar de responder a la pregunta de si puede la accesibilidad en alguna medida constituirse como presupuesto de ese uso previsible. El trabajo finaliza con las conclusiones alcanzadas, las referencias bibliográficas empleadas y los anexos de legislación y jurisprudencia.

2. DISCAPACIDAD Y DERECHOS

2.1. Precisiones terminológicas

Siendo conscientes de que es posible que parte del colectivo se sienta más cómodo con otra terminología, y respetando dichas preferencias, para la redacción del presente trabajo se ha decidido utilizar el término "persona con discapacidad". Ello se debe a que dicha

expresión *"pone a la persona en primer lugar y en segundo término a la discapacidad, siendo ésta última una más de sus características, en lugar de lo que la define"*[2], y enfatiza la idea de que las personas con discapacidad son sujetos con derechos. Además, es la terminología que tanto Naciones Unidas y la OMS como nuestro propio ordenamiento jurídico[3] emplean y reconocen como correcta.

Por tanto, no se utilizarán expresiones actualmente en desuso y que contienen por sí mismas connotaciones negativas hacia este colectivo, tales como "minusválido" (que etimológicamente significa "menos válido"), "disminuido"[4] o similares.

También se ha descartado el uso de los términos "personas con capacidades diferentes" o "personas con diversidad funcional", ampliamente utilizados en los últimos años pero que no cuentan con reconocimiento oficial de ningún tipo. Por lo que respecta al primero, todas las personas poseen distintas capacidades, tengan o no discapacidad. En cuanto al segundo, *"denota que las personas con discapacidad funcionan de forma diferente, por lo que, lejos de normalizar, ahonda la distancia social y la brecha de desigualdad"*[5].

Una vez aclarado cuál será el término a utilizar, debe hacerse notar que dentro de este colectivo se incluyen realidades muy diferentes entre sí. Por ello, resulta de interés diferenciar entre varios tipos de discapacidad[6]:

A) Discapacidad física: disminución o ausencia de funciones físicas o motoras.
B) Discapacidad visual: pérdida parcial o total de la vista.
C) Discapacidad auditiva: pérdida parcial o total de la audición.
D) Discapacidad intelectual: limitación en las capacidades de razonar y comprender. Conlleva dificultades, por ejemplo, para entender conceptos o en el ámbito de las relaciones sociales.

[2] GIL, I.: "Terminología adecuada para personas con discapacidad. Posicionamiento de la Fundación Adecco", *Fundación Adecco* [en línea], 2021. **https://fundacionadecco.org/azimut/terminologia-adecuada-discapacidad/**
[3] Vid. Disposición Adicional Octava de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia. (BOE núm. 299, de 15 de diciembre de 2006).
[4] Este término aparecía en el art. 49 de nuestra Constitución hasta que dicho precepto se reformó para, entre otras cosas, sustituirlo por la expresión "personas con discapacidad". Vid. artículo único de la Reforma del artículo 49 de la Constitución Española, de 15 de febrero de 2024. (BOE núm. 43, de 17 de febrero de 2024, pp. 19462-19471).
[5] GIL, I.: "Terminología adecuada…", op. cit.
[6] AMANIXER: "Tipos de discapacidad que existen", *Amanixer* [en línea], 2022. **https://www.amanixer.es/tipos-discapacidad/**

E) Discapacidad psicosocial: se relaciona con problemas de salud mental. Implica, por tanto, alteraciones del comportamiento, emocionales o cognitivas que afectan a procesos psicológicos como la emoción o la motivación.
F) Discapacidad orgánica: falta de funcionalidad de uno o varios sistemas corporales normalmente relacionados con órganos internos o procesos fisiológicos.

Además, conviene tener en cuenta el hecho de que algunas personas tienen varias discapacidades, en diferentes combinaciones y grados. Es lo que se conoce como pluridiscapacidad.

2.2. Concepto de discapacidad. Evolución y cambio de paradigma

En el apartado anterior se han determinado las expresiones que se utilizarán para hacer referencia tanto al colectivo en general como a las múltiples realidades que engloba. Es, pues, momento de explicar qué se entiende por discapacidad. En este sentido, debe tenerse presente que el concepto y la visión social de la discapacidad no han sido siempre los mismos. Así, tal y como señala Gil[7], en las culturas antiguas se creía que la discapacidad era causada por castigos o intervenciones divinas, y por ello quien la tenía sufría un gran rechazo y aislamiento social.

Mucho más tarde, en el siglo XV, se crean, al amparo de la Iglesia, las primeras instituciones pensadas para personas con discapacidad. Aunque suponen un avance en aquella época, hoy serían calificadas como estigmatizantes, discriminatorias y segregadoras.

Los siguientes cambios de importancia no se producen hasta los inicios del siglo XX. En ese momento surge el enfoque asistencial de la discapacidad, *"que concibe a la persona con discapacidad como dependiente, inactiva e improductiva"*[8]. Es entonces cuando el Estado comienza a interesarse por la atención de este grupo de población, *"pero desde una perspectiva excesivamente paternalista, que refuerza la dependencia y las actitudes de discriminación social y laboral"*. Este afán de protección es aún mayor concluida la Segunda Guerra Mundial, pues dicho conflicto hace que un gran número de personas adquiera una discapacidad sobrevenida.

En la segunda mitad del siglo XX, las personas con discapacidad y sus familias comienzan a agruparse, dando lugar a las primeras asociaciones para la defensa de sus intereses. Gracias

[7] GIL, I.: "¿Qué es la discapacidad? Evolución histórica y cultural", *Fundación Adecco* [en línea], 2018. **https://fundacionadecco.org/blog/que-es-la-discapacidad-evolucion-historica/**
[8] GIL, I.: "¿Qué es la discapacidad…?", op. cit.

a ello el colectivo se empodera, adquiriendo mayor presencia social y política. No obstante, el gran cambio de paradigma no se produce hasta los primeros años del siglo XXI. Es entonces cuando se pasa del modelo asistencial al modelo social de la discapacidad, que parte de la idea de que *"la persona con discapacidad cuenta con habilidades, competencias, recursos y potencialidades, si se le brindan los apoyos necesarios"*. A este cambio contribuyen en gran medida las definiciones de discapacidad aportadas por organismos internacionales como la OMS o Naciones Unidas:

- *"Condición del ser humano que, de forma general, abarca las deficiencias, limitaciones de actividad y restricciones de participación de una persona"* (OMS, 2001).
- *"Las personas con discapacidad incluyen a 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"* (art. 1 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad —CDPD—, 2006).[9]

Derivada de estas ideas cabe destacar la definición que la Real Academia Española (RAE) hace actualmente de la discapacidad: *"Situación de la persona que, por sus condiciones físicas, sensoriales, intelectuales o mentales duraderas, encuentra dificultades para su participación e inclusión social"*[10].

En definitiva, tal y como se desprende de todas las definiciones señaladas, el modelo social de la discapacidad, imperante hasta nuestros días, no la concibe de manera aislada, sino como resultado de la interacción entre el individuo y la sociedad.

2.3. Los derechos de las personas con discapacidad. Cambios relevantes

Los derechos de las personas con discapacidad tienen una evolución paralela a la del concepto de discapacidad, al que se ha hecho referencia en el apartado anterior. A continuación se explican los principales cambios acontecidos en nuestro país en los últimos años.

[9] Esta definición es muy similar a la contenida en el art. 4.1 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.
[10] REAL ACADEMIA ESPAÑOLA: "Discapacidad", *Diccionario de la lengua española, 2*3.ª ed., [versión 23.6 en línea]. **https://dle.rae.es**

2.3.1. Primeras normas

En España, la primera regulación de importancia sobre los derechos de las personas con discapacidad se contenía en la ya derogada Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de los minusválidos (LISMI), dictada en el marco de los arts. 9, 10, 14 y 49 CE. Actualmente resulta obsoleta debido a que se trata de un reflejo del modelo asistencial de la discapacidad, que se está dejando progresivamente atrás. Sin embargo, en su momento supuso un verdadero avance, pues su fundamento era la idea de que el amparo especial y las medidas de equiparación para garantizar los derechos de las personas con discapacidad debían basarse en apoyos complementarios, ayudas técnicas y servicios especializados que les permitieran llevar una vida normal en su entorno. En este sentido, *"estableció un sistema de prestaciones económicas y servicios, medidas de integración laboral, de accesibilidad y subsidios económicos, y una serie de principios que posteriormente se incorporaron a las leyes de sanidad, educación y empleo"*[11].

Años más tarde se aprobó la también derogada Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (LIONDAU). Esta nueva norma dio un renovado impulso a las políticas en materia de discapacidad, y se centró especialmente en la accesibilidad universal y la lucha contra la discriminación. En este sentido, preveía el establecimiento de un régimen de infracciones y sanciones, el cual se hizo realidad en la Ley 49/2007, de 26 de diciembre, por la que se establece el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, derogada también en la actualidad.

2.3.2. La Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD) y su Protocolo Facultativo fueron aprobados por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006. Ambos fueron ratificados por España el 21 de abril de 2008, y entraron en vigor el 3 de mayo de ese mismo año.

[11] Preámbulo 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.

Se trata del primer instrumento de carácter internacional jurídicamente vinculante sobre los derechos humanos de las personas con discapacidad. Entiende que éstas no son sino sujetos titulares de derechos, y obliga a los poderes públicos a garantizar un ejercicio pleno y efectivo de los mismos. En este sentido, les otorga los mismos derechos que tienen las personas sin discapacidad, reconoce el valor que pueden aportar a la sociedad, e implica la sustitución del modelo imperante hasta entonces, de carácter rehabilitador y sanitario y centrado en las deficiencias y enfermedades, por un modelo social basado en la interacción con el entorno, las capacidades y la participación real y efectiva en todos los ámbitos. Este cambio de orientación supone, a su vez, que las políticas públicas deben dirigirse al logro de la accesibilidad universal, *"proporcionando los apoyos necesarios para alcanzarla con criterios de equidad y sostenibilidad a fin de avanzar hacia la vida independiente y hacia una sociedad plenamente inclusiva"*[12].

El punto de partida de la CDPD es la consideración de la discapacidad como resultado de la interacción entre las personas que presentan alguna deficiencia y las barreras que encuentran en los entornos y en las actitudes, las cuales dificultan su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones[13]. Su propósito, indica su art. 1, es *"promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente"*. Trata, por tanto, de paliar la desventaja social en la que se encuentran y de fomentar su participación, con igualdad de oportunidades, en todos los ámbitos (político, civil, cultural, etc.).

Tras establecer su propósito, la CDPD define en su art. 2 una serie de conceptos. A continuación se destacan los más relevantes a efectos del presente trabajo:

A) Diseño universal: *"diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. […] No excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten"*.
B) Discriminación por motivos de discapacidad: *"cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas la denegación de ajustes razonables"*.

[12] ORTEGA LOZANO, P.G.: "Análisis de los Derechos de las Personas con Discapacidad en su Condición de Consumidores y de los Mecanismos para su Especial Protección", *Revista de derecho de la seguridad social, Laborum,* núm. extra 5, 2023, p. 590.
[13] Vid. apartado 2.2 del presente trabajo.

C) Ajustes razonables: *"modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales"*.

A continuación, su art. 3 indica los principios generales por los que se rige:

A) El respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones, y la independencia de las personas;
B) La no discriminación;
C) La participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad;
D) El respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humanas;
E) La igualdad de oportunidades;
F) La accesibilidad;
G) La igualdad entre el hombre y la mujer;
H) El respeto a la evolución de las facultades de los niños y las niñas con discapacidad y de su derecho a preservar su identidad.

De acuerdo con esto, por su art. 4 los Estados parte se comprometen a cumplir con una serie de obligaciones, de entre las que destaca la de *"Adoptar todas las medidas legislativas, administrativas y de otra índole que sean pertinentes para hacer efectivos los derechos reconocidos en la presente Convención"*. Además, y como no podía ser de otra forma, la CDPD consagra el principio de igualdad y no discriminación (art. 5).

Sobre estas bases, la CDPD se refiere, a continuación, a diferentes derechos (educación inclusiva, trabajo y empleo, etc.). De entre ellos resulta de especial interés para el presente trabajo el reconocimiento del principio de accesibilidad (art. 9): *"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 a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público […]"*.

2.3.3. Cambios propiciados en España por la entrada en vigor de la CDPD

Con anterioridad a la entrada en vigor de la CDPD, en España no estaba implantado el modelo social de la discapacidad. Por ese motivo, a fin de adaptarlo a esta nueva concepción, han sido necesarios numerosos cambios en nuestro ordenamiento jurídico. Se destacan, a continuación, los más relevantes.

En primer lugar, se aprobó la Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad. Su Disposición Final Segunda ordenaba la elaboración y aprobación, antes del 31 de diciembre de 2013, de un Texto Refundido en el que se aclarasen, regularizasen y armonizasen las leyes anteriores en materia de discapacidad. Ello se materializó en el 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, que deroga toda la legislación dictada anteriormente y contraria a ella misma y, por ende, a la CDPD. Dicha ley contiene una regulación básica de algunos derechos de las personas con discapacidad (vida independiente, protección de la salud…), así como un régimen de infracciones y sanciones para quienes no los respeten. Por ello, se trata de la normativa de referencia en esta materia.

Una de sus finalidades, según su art. 1, es *"garantizar el derecho a la igualdad de oportunidades y de trato, así como el ejercicio real y efectivo de derechos por parte de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones respecto del resto de ciudadanos y ciudadanas, a través de la promoción de la autonomía personal, de la accesibilidad universal, del acceso al empleo, de la inclusión en la comunidad y la vida independiente y de la erradicación de toda forma de discriminación […]".*

A efectos del presente trabajo, resulta, asimismo, de interés la definición que contiene en su art. 2.k) de la accesibilidad universal: *"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 […]".*

Y también es destacable su art. 6.1: *"El ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad se realizará de acuerdo con el principio de libertad en la toma de decisiones".*

Al margen de esta ley, el cambio más significativo derivado de la CDPD en nuestro ordenamiento ha sido la aprobación y entrada en vigor de 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.

Con anterioridad, el art. 199 CC establecía que *"Nadie puede ser declarado incapaz sino por sentencia judicial en virtud de las causas establecidas en la Ley",* siendo causas de incapacitación *"las enfermedades o deficiencias persistentes de carácter físico o psíquico que impidan a la persona gobernarse por sí misma"* (art. 200 CC). La incapacitación, también conocida como modificación de la capacidad, implicaba que un tercero —tutor o curador— actuaba en interés de la persona incapacitada, pudiendo incluso adoptar decisiones sobre su vida sin contar con ella.

El art. 12 CDPD se refiere al igual reconocimiento ante la ley de las personas con discapacidad, estableciendo que *"tienen capacidad jurídica en igualdad de condiciones con las demás en todos los aspectos de la vida",* y exige que se adopten *"las medidas pertinentes para proporcionar acceso a las personas con discapacidad al apoyo que puedan necesitar en el ejercicio de su capacidad jurídica".*

"La modificación de la capacidad de una persona resulta restrictiva de sus derechos y libertades puesto que se basa en la sustitución por el cargo tuitivo en la toma de decisiones"[14]. Por eso, en España era necesaria una normativa para adaptar nuestro ordenamiento a esta nueva concepción. Ello se realizó por medio de la Ley 8/2021.

Los cambios introducidos parten de una profunda reforma del CC, la cual consiste, básicamente, en la articulación de una serie de medidas de apoyo para las personas con discapacidad (sobre todo intelectual) que lo necesiten (definidas en el art. 250 CC): medidas de naturaleza voluntaria, guarda de hecho, curatela y defensor judicial.

En cuanto a las primeras, *"son las establecidas por la persona con discapacidad, en las que designa quién debe prestarle apoyo y con qué alcance".* Se regulan detalladamente en los arts. 254-262 CC. Pueden ser acordadas por cualquier persona mayor de edad o menor emancipada, en previsión o apreciación de cualquier circunstancia que le pueda dificultar el ejercicio de su capacidad jurídica en igualdad de condiciones con las demás, estableciendo el régimen que considere oportuno. Debe tener plena capacidad en el momento del otorgamiento, y tienen que formalizarse en escritura pública. La autoridad judicial únicamente podrá adoptar medidas supletorias o complementarias por insuficiencia o en defecto de medidas voluntarias y a falta de guarda de hecho que proporcione apoyo suficiente.

[14] SÁNCHEZ HERNÁNDEZ, A.: "Consideraciones sobre la reforma de la legislación civil en materia de discapacidad: de la incapacitación al apoyo", *Revista Electrónica de Derecho De La Universidad De La Rioja (REDUR),* núm. 19, 2021, p. 46.

Por lo que se refiere a la guarda de hecho, se trata de una *"medida informal de apoyo que puede existir cuando no haya medidas voluntarias o judiciales que se estén aplicando eficazmente"*. Regulada en los arts. 263-267 CC, se trata, por tanto, de una situación fáctica que se asume al margen de la ley y que puede adquirir carácter permanente si se considera adecuada y suficiente para salvaguardar los derechos de la persona con discapacidad. En cualquier caso, para actuar en representación de ésta (lo que debe hacerse solo en casos excepcionales) se requiere autorización judicial, debe tratarse de actos necesarios para desarrollar la función de apoyo, y debe actuarse siguiendo los deseos y preferencias de la persona.

Por su parte, la curatela es una *"Medida formal de apoyo que se aplicará a quienes precisen el apoyo de modo continuado"*. Se regula en los arts. 268-294 CC, y su alcance debe ser individualizado y atender a las necesidades de la persona, respetando su autonomía, voluntad y preferencias. Por tanto, dependiendo de cada caso los actos para los que se necesite apoyo serán unos u otros, pudiéndose, excepcionalmente, asumir la representación. Conforme establece el art. 277 CC, puede nombrarse a más de una persona como curador si las necesidades así lo requieren, pudiendo separarse los cargos de curador de los bienes y curador de la persona. En cualquier caso, las medidas que se adopten son revisables si cambian las circunstancias, o bien de manera periódica.

La curatela puede configurarse por decisión judicial o bien por la propia persona. Esto último se conoce como autocuratela y es similar a las medidas de apoyo voluntarias, si bien para su adopción se requiere de intervención judicial. Se regula en los arts. 271-274 CC y vincula a la autoridad judicial, a no ser que surjan circunstancias nuevas y graves o alteraciones que lo justifiquen.

Por último, el nombramiento de defensor judicial *"procederá cuando la necesidad de apoyo se precise de forma ocasional, aunque sea recurrente",* cuando surjan conflictos de intereses entre la persona con discapacidad y quien la apoya, cuando no exista figura de apoyo o cuando ésta no pueda ejercer sus funciones. Se regula en los arts. 295-299 CC.

En todo caso, las resoluciones judiciales o documentos notariales en que se contengan todas estas medidas deben inscribirse en el Registro Civil (art. 300 CC).

A consecuencia de las modificaciones mencionadas, la Ley 8/2021 ha introducido cambios también en la legislación procesal. Así, por un lado, ha creado el Capítulo III bis del Título II de la Ley de Jurisdicción Voluntaria (LJV). Éste comprende los arts. 42 bis a)-42 bis c), y regula el expediente de provisión de medidas judiciales de apoyo de carácter estable a personas con discapacidad, con el que se da siempre prioridad a las preferencias de

la persona. Por otra parte, ha creado los procesos de provisión de apoyos (arts. 756 y ss. de la Ley de Enjuiciamiento Civil —LEC—), para aquellos casos en que sea procedente el nombramiento de curador pero el expediente de jurisdicción voluntaria iniciado a tal efecto no pueda resolverse o haya sido objeto de oposición por alguna de las partes interesadas (art. 756.1 LEC). En estos procesos contenciosos, el Ministerio Fiscal debe velar siempre por la salvaguarda de la voluntad y preferencias de la persona con discapacidad (art. 749.1 LEC), no debiendo promover el proceso si considera que existen otras vías para lograr los apoyos que requiere (art. 757.2 LEC).

Además, la LEC reconoce en su art. 7 capacidad procesal a las personas con discapacidad que cuenten con medidas de apoyo, y tanto esta norma como la LJV (ambas en el art. 7 bis) regulan la provisión de los ajustes necesarios para su participación en el proceso en igualdad de condiciones.

Por último, debe señalarse que la Ley 8/2021 contiene modificaciones de otras leyes (Código Penal, Código de Comercio, Ley del Notariado, etc.), para ajustarlas a este nuevo modelo de apoyos.

En definitiva, la Ley 8/2021 provoca la desaparición de nuestro ordenamiento del concepto de modificación de la capacidad[15], e instaura un sistema *"cuya idea central es que el apoyo debe prestarse a la persona con discapacidad que lo precise, y en la única medida que lo necesite, alcanzando tanto a los aspectos patrimoniales como a los personales"*[16]. *"En general, la intervención del tercero que apoya no tiene por objeto decidir por la persona con discapacidad intelectual […], sino […] ayudar a ésta a decidir, acompañándola en la decisión, decidiendo con la persona y para la persona […]"*[17]. De esta manera se respetan lo máximo posible la voluntad, deseos y preferencias individuales, facilitando así la independencia de estas personas en la toma de decisiones que les afectan.

[15] La Disposición Transitoria Quinta de la Ley 8/2021 prevé incluso la revisión de las medidas acordadas con anterioridad a su entrada en vigor, de oficio o a instancia de la persona incapacitada o su tutor, curador o defensor judicial.
[16] SOSPEDRA NAVAS, F.J.: "Comentario de la ley 8/2021, de 2 de junio, de reforma para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad", *Aranzadi Digital,* núm. 1, 2021, p. 1.
[17] SÁNCHEZ HERNÁNDEZ, A.: "Consideraciones sobre la reforma…", op. cit., p. 46.

3. LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD COMO CONSUMIDORES VULNERABLES

Como su propio título indica, el presente trabajo se centra en la protección de las personas con discapacidad como consumidores vulnerables. Por ello, una vez que se ha hablado sobre la evolución tanto del concepto como de los derechos de las personas con discapacidad, es momento de explicar cuándo y por qué puede considerarse que son consumidores vulnerables.

Para ello, a continuación se procede, en primer lugar, a la delimitación de los conceptos de "consumidor" y "usuario" y también de "empresario". Después se concretará qué se entiende por "consumidor vulnerable" para, posteriormente, hacer referencia a los derechos de esta categoría de consumidores. El apartado finaliza con una explicación de los problemas que encuentran las personas con discapacidad como consumidores y que pueden provocar que deban considerarse consumidores vulnerables en muchos casos.

3.1. Concepto de consumidor y empresario

Tradicionalmente, el Derecho sólo trataba de proteger los intereses de la ciudadanía en general, sin contener ninguna previsión específica para consumidores. Sin embargo, a partir del último tercio del siglo XX surge el principio de protección de los consumidores. Ello trae causa de la aparición de la sociedad de consumo, que viene acompañada de una estrategia comercial dirigida a incentivar la adquisición de bienes y servicios (el marketing). Anteriormente las personas compraban un bien cuando lo necesitaban, pero ahora, con estas nuevas políticas comerciales, se intenta que consuman aunque en realidad no lo necesiten. Asimismo, empiezan a registrarse daños procedentes de algunos productos. Todo esto hace que se tome consciencia de que la sociedad de consumo, lejos de ser idílica, conlleva riesgos tanto para la salud como para los intereses económicos. De ahí que el principio de protección de los consumidores esté presente en muchos ordenamientos jurídicos, y que se hayan creado normas específicas para la salvaguarda de los intereses de este colectivo.

"Toda la normativa de protección del consumidor sólo puede aplicarse cuando se produce en el seno de relaciones contractuales (establecidas o en formación, o con carácter previo a las mismas) entabladas entre un

profesional y un consumidor"[18]. Es decir, opera únicamente en las situaciones B2C (business to consumer). Esto mismo establece el art. 2 TRLCU. Además, se trata de una tesis avalada por nuestro Tribunal Constitucional (TC) en su Sentencia 71/1982, de 30 de noviembre. País Vasco había regulado la venta de viviendas estableciendo un régimen uniforme, independientemente de quién las vendiera, y el TC consideró que sería inconstitucional interpretar que la regulación incluía aquellos casos en que quien vende es un particular, porque la regulación en cuestión se basaba en el título competencial de protección de los consumidores.

Por tanto, quedan excluidas del ámbito de aplicación de las normas sobre protección de consumidores las relaciones entre empresarios o entre particulares[19]. Ello es así porque se considera que en estos casos ambas partes actúan en igualdad de condiciones, mientras que en las relaciones B2C el consumidor se encuentra en una situación de desventaja e inferioridad frente al empresario, que tiene más experiencia y pericia en el mercado.

3.1.1. Concepto de consumidor y usuario

"La idea preliminar y básica a tener en cuenta consiste en que no existe una única noción de «consumidor», sino que existen nociones diversas, dependiendo de la finalidad de la norma que incorpora esa noción"[20]. Por tanto, *"no existe status de consumidor, porque la calificación como tal se realiza caso por caso […]. Una persona puede ser considerada consumidor en una relación jurídica determinada y […] empresario o profesional en otras relaciones diferentes"*[21].

No obstante, en términos generales se distinguen las siguientes nociones:

A) Noción abstracta o genérica: incluye a toda la ciudadanía, en cuanto personas cuya aspiración es tener la mejor calidad de vida posible. Esta noción es la que suele emplearse

[18] ÁLVAREZ MORENO, M.T.: "Ámbito de aplicación subjetivo", en ÁLVAREZ MORENO, M.T.: *La protección jurídica del consumidor en la contratación en general (normas imperativas y pactos al respecto),* Reus, Madrid, 2015, P. 23.

[19] En cuanto a las relaciones entre empresarios y sus trabajadores, la idea general es que estos últimos no se consideran consumidores, pero ello ha sido matizado por la jurisprudencia. Véase, a modo de ejemplo, la STS (Sala 4ª) de 04/12/2007. En ella se declara abusiva una cláusula que formaba parte de un contrato de préstamo concedido por una entidad bancaria a un empleado en virtud de la cual dicho préstamo debía resolverse, con la consiguiente devolución inmediata del capital, en caso de extinción de la relación laboral. Los argumentos para llegar a tal conclusión se basan en la vulneración del orden público laboral y del principio de libertad de trabajo, pero su Fundamento Jurídico cuarto recurre también a la normativa de protección de consumidores.

[20] BERCOVITZ RODRÍGUEZ CANO, A.: "El principio de protección de los consumidores", en BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, A. (Dir.): *Apuntes de derecho mercantil: Derecho mercantil, derecho de la competencia y propiedad industrial. (24ª edición),* Aranzadi, Cizur Menor, 2023, p. 615.

[21] BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, A.: "El principio de protección…", op. cit., p. 617.

al hablar de derechos tales como la información o la educación y formación en materia de consumo. No es adecuada, por tanto, para atribuir derechos de carácter individual. Como puede apreciarse, con esta noción *"el consumidor puede ser protegido sin necesidad de contratar, y con carácter previo a cualquier actuación desempeñada por su parte"*[22].

B) Nociones concretas o específicas: hablan del *"consumidor contratante (que actúa con propósito ajeno a su actividad comercial) o bien del cliente, si lo abordamos desde la perspectiva de la competencia entre empresas"*[23].

Una noción concreta es la que se recoge en la mayoría de textos legales, entre ellos el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (TRLCU), la principal norma de nuestro ordenamiento en esta materia. En concreto, su art. 3.1 dispone lo siguiente: *"A efectos de esta ley, y sin perjuicio de lo dispuesto expresamente en sus libros tercero y cuarto, son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Son también consumidores a efectos de esta norma las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial".*

Al no referirse expresamente al consumidor final, se trata de una configuración muy amplia del concepto de consumidor, ya que *"permite considerar consumidor a quien introduce o reintroduce bienes en el mercado siempre que no lo haga en el seno de una actividad profesional"*[24], y también a aquella persona que adquiere un bien para regalar a otra.

Esta definición está basada en la contenida en el derecho de la UE, pero, a diferencia de éste, considera que pueden ser consumidores también las personas jurídicas, y no solo las físicas. Ello implica que la noción de consumidor del TRLCU no puede aplicarse en relación con leyes que transponen Directivas en las que el concepto no incluye a las personas jurídicas. No obstante, lo cierto es que *"es difícil imaginar una persona jurídica que realice una actuación ajena a una actividad empresarial o profesional, puesto que, por definición, la persona jurídica tendrá que actuar de acuerdo con el marco fijado estatutariamente"*[25].

Por lo que se refiere a las personas físicas, a diferencia de lo que ocurre con las jurídicas, es indiferente si actúan o no con ánimo de lucro, pues el precepto no exige nada al respecto,

[22] HERNÁNDEZ DÍAZ-AMBRONA: "Consumidor y comerciante", en DÍAZ ALABART, S. (Coord.): *Manual de derecho de consumo,* Reus, Madrid, 2016, p. 29.
[23] ÁLVAREZ MORENO, M.T.: "Ámbito de aplicación…", op. cit., p. 26.
[24] ÁLVAREZ MORENO, M.T.: "Ámbito de aplicación…", op. cit., p. 24.
[25] BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, A.: "El principio de protección…", op. cit., p. 619.

sino únicamente que actúen al margen de su actividad empresarial. Por eso, *"es también consumidor quien recibe un préstamo para suscribir acciones cotizables en bolsa, con evidente ánimo de lucro, o simplemente quien compra un inmueble para alquilarlo y así obtener un beneficio económico"*[26].[27]

En cuanto a las adquisiciones de bienes destinados en parte a una actividad empresarial y en parte no (consumidor mixto), aunque el TRLCU no lo aclara, la persona adquirente se considera consumidor *"si "el objeto comercial es tan limitado que no predomina en el contexto general del contrato"* (Considerando 17 de la Directiva 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores).

La mayor parte de la normativa sobre protección de consumidores equipara al consumidor con el contratante ("consumidor jurídico"). Sin embargo, derivados de este planteamiento surgen numerosos problemas de aplicación práctica. Por eso, sobre todo en materia de seguridad y consumo, es cada vez más frecuente que se recurra al concepto de "consumidor material", referido a toda persona que *"sin haber contratado la cosa o el servicio puede utilizarlo"*[28].

A Modo de ejemplo, puede analizarse el art. 129.1 TRLCU: *"El régimen de responsabilidad previsto en este libro comprende los daños personales, incluida la muerte […]".*

Como puede apreciarse, se protege a todo aquel que sufra daños personales derivados de productos o servicios defectuosos, aunque no sea consumidor en el sentido del art. 3 TRLCU, y ello porque sería moralmente muy cuestionable que en estos supuestos se tratase de manera diferente a quien es consumidor y a quien no lo es. En realidad, en este precepto se recurre más bien a un concepto abstracto de consumidor, en el sentido de que cualquiera puede serlo, pero sirve para ilustrar la idea de proteger también a aquellas personas que solo usan el bien, aunque no hayan contratado.

En algunos casos un mismo sujeto será consumidor jurídico y material al mismo tiempo, pero esto no tiene por qué ser siempre así. En este sentido, conviene tener en cuenta que el consumidor jurídico *"es quien podrá ejercitar los derechos, garantías y acciones derivados de la*

[26] HERNÁNDEZ DÍAZ-AMBRONA, M.D.: "Consumidor y comerciante…", op. cit., p. 30.
[27] En relación con los préstamos concedidos para la adquisición de un inmueble que se tiene intención de alquilar, véase la sentencia de la Audiencia Provincial de Pontevedra 336/2014, de 14 de octubre (ECLI:ES:APPO:2014:2277). Ésta considera a los abogados que adquieren el inmueble consumidores, y ello porque no van a emplearlo para actividades relacionadas con su profesión, a pesar de que sí pretendan obtener un beneficio por medio de su alquiler (existencia de ánimo de lucro).
[28] LASARTE ÁLVAREZ, C.: "La noción de consumidor", en LASARTE ÁLVAREZ, C. (Dir.): *Manual sobre protección de consumidores y usuarios. (7ª edición revisada y actualizada),* Dykinson, Madrid, 2015, p. 57.

adquisición"[29]. El consumidor material, por su parte, podrá ejercitar las acciones y derechos relativos a la salud y seguridad.

3.1.2. Concepto de empresario

Según el art. 4 TRLCU, *"A efectos de lo dispuesto en esta norma, se considera empresario a toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe directamente o a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión".*

Que el precepto se refiera a personas físicas y jurídicas *"no impide que puedan ser empresarios entidades sin personalidad jurídica como las comunidades de bienes"*[30]. Por otra parte, debe señalarse que *"Se entiende por empresario el responsable de la organización profesional de que se trate, con independencia de que el consumidor haya sido atendido por sus dependientes, mandatarios o comisionistas"*[31].

Además, como indica el propio precepto, el empresario puede ser de carácter tanto privado como público. Se incluyen dentro de este último grupo tanto las propias Administraciones públicas como las empresas, entidades o corporaciones dependientes de ellas.

En cuanto a la actividad desarrollada, puede ser de cualquier tipo: agrícola, ganadera, artesanal[32], industrial, comercial, derivada de una profesión liberal, etc. Además, debe matizarse que el precepto sólo exige que *"el empresario actúe con un propósito relacionado con su actividad económica, es decir, en el marco de su actividad, aunque con dicha actuación suministre bienes o servicios al margen de su actividad habitual o normal"*[33].[34]

[29] LASARTE Álvarez, C.: "La noción de consumidor…", op. cit., p. 58.
[30] HERNÁNDEZ DÍAZ-AMBRONA, M.D.: "Consumidor y comerciante…", op. cit., p. 40.
[31] ÁLVAREZ MORENO, M.T.: "Ámbito de aplicación…", op. cit., p. 34.
[32] Según el art. 326 Código de Comercio, las ventas realizadas por agricultores, ganaderos y artesanos no se consideran mercantiles, pero ello no obsta para que se consideren empresarios a efectos de la normativa de protección de consumidores. De hecho, el Anteproyecto de Código Mercantil sí considera mercantiles tales contratos (art. 511-1).
[33] Por ejemplo, si una entidad bancaria suministra, en el marco de actuaciones promocionales, regalos (tales como vajillas) a cambio de adquirir determinados productos, se la considera empresario, porque, aunque la entrega de vajillas no es su actividad habitual, sigue actuando como un empresario (con ánimo de lucro y con el único objetivo de que se contraten los productos que ofrece).
[34] ÁLVAREZ MORENO, M.T.: "Ámbito de aplicación…", op. cit., p. 35.

Como conceptos afines pero diferentes al de "empresario", cabe destacar, por su relevancia en la normativa de protección de consumidores, los siguientes:

A) Productor: se considera como tal *"al fabricante del bien o al prestador del servicio o su intermediario, o al importador del bien o servicio en el territorio de la Unión Europea, así como a cualquier persona que se presente como tal al indicar en el bien, ya sea en el envase, el envoltorio o cualquier otro elemento de protección o presentación, o servicio su nombre, marca u otro signo distintivo (productor aparente)"* (art. 5 TRLCU).
B) Proveedor: *"el empresario que suministra o distribuye productos en el mercado, cualquiera que sea el título o contrato en virtud del cual realice dicha distribución"* (art. 7 TRLCU). Es decir, *"proveedor es un suministrador de bienes, con independencia de ser mayorista o minorista, fabricante o mero intermediario"*[35].

Como puede apreciarse, en realidad ambas definiciones vienen a referirse a lo mismo, con lo que nos encontramos ante una reiteración del TRLCU.

3.2. Concepto de consumidor vulnerable

Para delimitar el tipo humano relevante a efectos de la aplicación de las normas sobre protección de consumidores, la jurisprudencia del TJUE ha acuñado el concepto de "consumidor medio", que se define como *"el consumidor normalmente informado, razonablemente atento y perspicaz, teniendo en cuenta los factores sociales, culturales y lingüísticos. En consecuencia, no es un término que la ley haya de definir, sino que han de ser los tribunales los que van a efectuar su concreción en cada caso concreto"*[36].

No obstante, la doctrina se ha mostrado cada vez más crítica con dicho término, por dos motivos. El primero es que entienden que no se corresponde con la realidad. Como acaba de decirse, se basa en la idea de consumidores informados, perspicaces y atentos, pero en realidad esto no ocurre así, ya que suelen actuar apresuradamente, con inexperiencia y de forma confiada. El segundo motivo es que *"este concepto no es suficientemente flexible para adaptarlo a casos específicos, dado que no se corresponde en ocasiones con situaciones que se presentan en la vida real"*[37].

[35] HERNÁNDEZ DÍAZ-AMBRONA, M.D.: "Consumidor y comerciante…", op. cit., p. 41.
[36] Preámbulo de la Ley 29/2009, de 30 de diciembre, por la que se modifica el régimen legal de la competencia desleal y de la publicidad para la mejora de la protección de los consumidores y usuarios.
[37] HERNÁNDEZ DÍAZ-AMBRONA, M.D.: "Consumidor y comerciante…", op. cit., p. 36.

En efecto, la concurrencia de determinadas circunstancias puede provocar que el nivel de comprensión sea inferior al de un consumidor medio.

Puede defenderse que no se proteja a quien actúa en el mercado de manera irresponsable. Sin embargo, si no se tuviesen en cuenta las necesidades específicas de los colectivos que por circunstancias ajenas a su voluntad no cuentan con un nivel de protección adecuado se les estaría discriminando[38]. Por eso, es necesario articular una categoría que recoja estas situaciones en las que a la vulnerabilidad resultado de la posición de inferioridad con respecto al empresario se suman otras circunstancias que la agravan. Surge, así, el término de "consumidor vulnerable", el cual se trata de explicar en las páginas siguientes.

3.2.1. De la protección "class-based" a la protección "state-based"

La definición del consumidor vulnerable puede abordarse desde dos perspectivas diferentes: "class-based" y "state-based". La primera en surgir fue la perspectiva "class-based", que para determinar la vulnerabilidad atiende solo a características personales, tales como la edad o la presencia de alguna enfermedad.

Esta concepción se utiliza en las primeras normas que hacen referencia a dicho término. Así, la Directiva 2005/29/CE, de 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior (DPCD), establece en su art. 5.3 que: *"Las prácticas comerciales que puedan distorsionar de manera sustancial, en un sentido que el comerciante pueda prever razonablemente, el comportamiento económico únicamente de un grupo claramente identificable de consumidores especialmente vulnerables a dichas prácticas o al producto al que se refieran, por padecer estos últimos una dolencia física o un trastorno mental o por su edad o su credulidad, deberán evaluarse desde la perspectiva del miembro medio de ese grupo"*[39].[40]

[38] 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, p. 180.

[39] También se hace referencia al consumidor o cliente vulnerable en normativa sectorial de la UE, por ejemplo en el art. 3 de la Directiva 2009/72/CE, de 13 de julio de 2009, sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad.

[40] La DPCD es traspuesta al Derecho español por la Ley 29/2009, de 30 de diciembre, por la que se modifica el régimen legal de la competencia desleal y de la publicidad para la mejora de la protección de los consumidores y usuarios, Siendo ésta la primera vez que el concepto de "consumidor vulnerable" aparece en nuestro ordenamiento jurídico. Concretamente, se incluye en el art. 4.3 de la Ley de Competencia Desleal (LCD), que queda modificado por esta ley para incluir la misma idea sobre los consumidores vulnerables contenida en la DPCD.

Posteriormente, siguiendo también la perspectiva "class-based", el Considerando 34 de la Directiva 2011/83/UE, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, incide en que *"el comerciante debe tener en cuenta las necesidades especiales de los consumidores que sean particularmente vulnerables debido a su enfermedad mental, física o psicológica, edad o credulidad"*.

Como puede apreciarse, la perspectiva "class-based" tiene la ventaja de que determina claramente quién debe ser considerado siempre como consumidor vulnerable y quién no, pero presenta el inconveniente de que no tiene en cuenta factores, como por ejemplo las características del mercado en el que se contrata, que pueden incrementar la vulnerabilidad. Tal y como afirma la Resolución del Parlamento Europeo, de 22 de mayo de 2012, sobre una estrategia de refuerzo de los derechos de los consumidores vulnerables, *"todos los consumidores, en algún momento de su vida, pueden pasar a ser vulnerables debido a factores externos y a sus interacciones con el mercado, o porque experimenten dificultades para acceder a información adecuada dirigida a los consumidores y entenderla, y, por tanto, precisen de una protección especial"*.

Surge, de este modo, un cambio de criterio, la perspectiva "state-based", que sugiere poner el centro de atención en el contexto y en cada situación concreta. *"Esta perspectiva es más dinámica, más circunstancial, ya que los consumidores pueden transitar por este estado de vulnerabilidad"*[41].

Por eso, la Resolución del Parlamento Europeo, de 22 de mayo de 2012, adopta un concepto amplio de "consumidor vulnerable". Según esta nueva concepción, dicho grupo no está compuesto únicamente por *"aquellas personas consideradas de forma permanente como tales por razón de su discapacidad mental, física o psicológica, su edad, su credulidad o su género",* sino que también debe incluir a *"los consumidores que se encuentren en un estado de impotencia temporal derivada de una brecha entre su estado y sus características individuales, por una parte, y su entorno externo, por otra parte, teniendo en cuenta criterios tales como la educación, la situación social y financiera (por ejemplo, el endeudamiento excesivo), el acceso a Internet, etc."*.

En conclusión, la vulnerabilidad en materia de consumo puede ser permanente, temporal o esporádica, y es un concepto multidimensional, pues puede deberse a infinidad de factores: circunstancias individuales (discapacidad o enfermedad, desempleo, renta, nivel formativo, edad…), acontecimientos vitales estresantes (divorcio, fallecimiento de un ser querido…), factores relativos al comportamiento (credulidad, impulsividad, capacidad de análisis y de

[41] BARCELÓ COMPTE, R.: "El consumidor especialmente vulnerable: de la protección class-based a la protección state-based", *Actualidad jurídica iberoamericana,* núm. 16, 2022, p. 639.

resolución de problemas, confianza…), factores referidos al acceso (habilidades tecnológicas, idioma…), complejidad del mercado en el que se contrata (típica de los mercados energético y financiero), y factores relacionados con el mercado (no comparar ofertas de varios proveedores, desconocer las condiciones contractuales…). *"Además, es importante tener en cuenta que varias causas o factores de los mencionados pueden operar simultáneamente o interaccionar entre sí, incrementando en esos casos la situación de vulnerabilidad"*[42].

3.2.2. La definición de consumidor vulnerable presente en el TRLCU

En 2020, la Comunicación de la Comisión Europea titulada *"Nueva Agenda del Consumidor. Reforzar la resiliencia del consumidor para una recuperación sostenible"* pone de manifiesto la importancia de abordar las necesidades específicas de determinados grupos de consumidores, e indica, siguiendo la perspectiva "state-based", que la vulnerabilidad *"puede deberse a circunstancias sociales o a características particulares de consumidores individuales o grupos de consumidores, tales como su edad, género, estado de salud, alfabetización digital, capacidad de cálculo o situación económica"*.

En consecuencia, se dicta en España el Real Decreto-ley 1/2021, de 19 de enero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica. Tras su convalidación, se tramita como proyecto de ley por el procedimiento de urgencia, dando lugar a la Ley 4/2022, de 25 de febrero.

Esta norma modifica el art. 3 TRLCU, de tal manera que, según dicho precepto (apartado 2), *"tienen la consideración de personas consumidoras vulnerables respecto de relaciones concretas de consumo, aquellas personas físicas que, de forma individual o colectiva, por sus características, necesidades o circunstancias personales, económicas, educativas o sociales, se encuentran, aunque sea territorial, sectorial o temporalmente, en una especial situación de subordinación, indefensión o desprotección que les impide el ejercicio de sus derechos como personas consumidoras en condiciones de igualdad"*[43]. Se analiza, a continuación, lo más destacable de esta definición:

---

[42] ORTEGA LOZANO, P.G.: "Análisis de los derechos…", op. cit., p. 577.

[43] Con anterioridad, numerosa legislación autonómica ya recogía, aunque no hablase exactamente de consumidores vulnerables, previsiones destinadas a proteger a determinados colectivos que se consideraba que tenían especiales dificultades para ejercer sus derechos como consumidores. Así, por ejemplo, el art. 4 de la Ley 2/2015, de 4 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto del Consumidor de Castilla y León, se refiere a *"los consumidores y usuarios que se hallen en situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión",* indicando que debe procurárseles una atención especial, *"atendiendo de forma prioritaria a los menores de edad, ancianos y personas con discapacidad"*.

En primer lugar debe tenerse en cuenta que, aunque la especial situación de subordinación, indefensión o desprotección puede producirse de forma individual o colectiva, el consumidor vulnerable debe ser, en todo caso, una persona física. *"No tienen esta consideración, por tanto, ni las personas jurídicas, ni los entes sin personalidad, que sin embargo sí pueden reputarse consumidores a los efectos del art. 3.1 TRLGDCU"*[44].

Por su parte, la "especial situación de subordinación, indefensión o desprotección" puede ser causa de una gran variedad de circunstancias: características, necesidades o circunstancias personales, económicas, educativas o sociales. De forma que son imaginables multitud de supuestos. En todo caso, tal situación debe implicar que la persona no pueda ejercitar sus derechos en condiciones de igualdad, es decir, que ello le resulte complicado, costoso o incluso imposible. *"No es necesario, por tanto, que esté impedida de ejercitar sus derechos. Quizás sí pueda ejercitarlos, pero no en condiciones de igualdad, esto es, en las mismas condiciones que los podría ejercitar si no estuviera en esa situación de subordinación, indefensión o desprotección"*[45].

Es relevante destacar, además, que se establece un concepto general de consumidor vulnerable, si bien es posible que en normativas sectoriales se contengan otras definiciones. Y se trata, asimismo, de un concepto dinámico, porque admite la posibilidad de que un consumidor sea vulnerable únicamente en determinados sectores, momentos o territorios, y de que deje de serlo si cambian las circunstancias que determinan la vulnerabilidad.

En cuanto a la referencia a "relaciones concretas de consumo", implica, por un lado, que un sujeto puede ser considerado como consumidor vulnerable en una relación de consumo pero no en otras en las que no se dé ninguna situación de desprotección. Por otro, supone que el consumidor vulnerable se define en el ámbito de las relaciones contractuales, no siendo otra cosa que un sujeto que, al adquirir bienes y servicios de un empresario, se encuentra en una situación de desproporción, desprotección o indefensión.

Como ya se ha dicho, las circunstancias que pueden hacer que una persona se encuentre en una situación de desprotección pueden concurrir de forma individual o por la pertenencia a determinados colectivos. Con respecto a esto último, la Exposición de Motivos del RD Ley 1/2021 menciona algunos de ellos: personas de determinada edad, sexo, origen nacional o étnico o lugar de procedencia, las personas alérgicas o con algún tipo de intolerancia alimenticia, las víctimas de violencia de género, las familias monoparentales, las personas

[44] MARÍN LÓPEZ, M.J.: "El concepto de consumidor vulnerable en el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios", *Revista CESCO de Derecho de Consumo,* núm. 37, 2021, p. 113.
[45] MARÍN LÓPEZ, M.J.: "El concepto de consumidor vulnerable…", op. cit., pp. 113-114.

desempleadas, las personas con algún tipo de discapacidad, las personas enfermas, las minorías étnicas o lingüísticas, las personas desplazadas temporalmente de su residencia habitual, la población migrante o solicitante de protección internacional, así como las personas con carencias económicas o en riesgo de exclusión, o cualesquiera otras circunstancias que puedan incidir, generando desventaja, en sus relaciones de consumo. *"Pero estos sujetos no son consumidores vulnerables siempre y en todo caso, sino únicamente cuando en una concreta relación de consumo no pueden ejercitar sus derechos en condiciones de igualdad en comparación con otro sujeto que no pertenezca a ese colectivo"*[46]. *"La fragilidad del consumidor vulnerable viene condicionada, pues, por aspectos tales 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"*[47].

Para finalizar, debe mencionarse que, al margen de todo lo que se ha dicho, el art. 8 TRLCU, que enumera los derechos de los consumidores y de las personas consumidoras vulnerables (a los que se hará referencia posteriormente) recoge un concepto amplio de consumidor vulnerable. Ello es así porque considera consumidores vulnerables a las personas que respondan a la definición del art. 3.2 TRLCU salvo en lo relativo a las concretas relaciones de consumo, es decir, aunque no hayan celebrado un contrato con un empresario.

3.3. Los derechos de consumidores y usuarios. Previsiones específicas para consumidores vulnerables

El RD-Ley 1/2021 y la posterior Ley 4/2022 han provocado cambios en la redacción de algunos preceptos del TRLCU para tratar de proteger en mayor medida los derechos de las personas consumidoras vulnerables. En realidad son los mismos que los del resto de consumidores, es decir, los del art. 8.1 TRLCU: protección de la salud y seguridad, protección de sus intereses económicos y sociales, indemnización de los daños y reparación de los perjuicios sufridos, información y educación en materia de consumo, participación y representación de sus intereses, y protección eficaz de sus derechos.

Lo que ocurre es que, tal y como establece en su redacción actual el art. 8.2 TRLCU, estos derechos deben gozar, en el caso de consumidores vulnerables, de una protección especial, por la que los poderes públicos deben velar mediante la promulgación de normas

[46] MARÍN LÓPEZ, M.J.: "El concepto de consumidor vulnerable…", op. cit., p. 114.
[47] BARCELÓ COMPTE, R.: "El consumidor especialmente vulnerable…", op. cit., p. 644.

reglamentarias o sectoriales o la adopción de políticas a este respecto, tratando de evitar que deban realizar trámites administrativos innecesarios para el ejercicio de los mismos.

Además, el TRLCU hace ahora referencia al consumidor vulnerable en otros preceptos, entre los que cabe destacar los siguientes: art. 17.3 (atención a las distintas circunstancias de vulnerabilidad en materia de educación y formación sobre consumo); art. 18.2 (establece que todos los bienes y servicios deben ofrecerse en formatos accesibles y comprensibles e incorporar, ir acompañados o permitir obtener información veraz, eficaz, suficiente y accesible sobre sus características esenciales), y arts. 20.2, 60.1, 97.1 y 97 bis.1 (información clara, veraz, comprensible y accesible en las ofertas comerciales, con anterioridad al contrato, previamente a los contratos a distancia y a los celebrados fuera del establecimiento mercantil, y en los contratos en mercados en línea, respectivamente). Con anterioridad a todo esto, el art. único.5 de la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el TRLCU, cambió la redacción del art. 21.2 TRLCU para prever la accesibilidad universal de las oficinas y servicios de información y atención al cliente. Por su parte, el art. 82.4 del Real Decreto-Ley 24/2021, de 3 de noviembre, modificó el Título IV del Libro I del TRLCU, relativo a la potestad sancionadora en materia de protección de los consumidores, de tal forma que actualmente el art. 47 TRLCU tipifica como infracción en su apartado l) *"toda actuación discriminatoria contra personas consumidoras vulnerables independientemente del motivo […], ya sea no atendiendo sus demandas, negándoles el acceso a los establecimientos o dispensándoles un trato o imponiéndoles unas condiciones desiguales […], cuando dicha actuación no sea constitutiva de delito".*

Como puede apreciarse, el legislador se ha centrado, básicamente, en reforzar los deberes de información precontractual, a fin de que los consumidores vulnerables puedan tomar decisiones óptimas para sus intereses. Sin embargo, no ha establecido ninguna particularidad en otras áreas que también son relevantes, entre las que se encuentra, por ejemplo, lo relativo a garantías y servicios postventa. Además, los términos en que están redactados todos estos preceptos son muy genéricos, lo que puede hacer que pierdan eficacia. No obstante, y dado el poco tiempo que llevan vigentes el RD-Ley 1/2021 y la Ley 4/2022, para generar opiniones más fundadas resulta conveniente esperar a que los tribunales apliquen el concepto de "consumidor vulnerable" a algún caso concreto, o a que se produzca algún desarrollo reglamentario que contenga medidas específicas para este grupo de consumidores.

3.4. Consumidores vulnerables por razón de discapacidad

Una vez explicados el concepto de "consumidor vulnerable" y los derechos correspondientes, y a fin de centrar ya la atención en el objeto de estudio de este trabajo, se hace necesario explicar los problemas que pueden hacer que las personas con discapacidad se encuentren en situaciones de especial vulnerabilidad. Dichos problemas son, básicamente, los siguientes[48]: sobrecoste de la discapacidad; problemas relacionados con la protección de la salud; falta de información suficiente y comprensible, y falta de accesibilidad de los entornos, productos, bienes y servicios que ofrece el mercado.

Con respecto al sobrecoste de la discapacidad, procede fundamentalmente de que, en ocasiones, estas personas necesitan productos o servicios específicamente diseñados para cubrir determinadas necesidades. Éstos suelen tener un precio elevado, por lo que, a veces, a pesar de la existencia de ayudas públicas, la capacidad de ahorro y el poder adquisitivo de este colectivo y sus familias se reduce.

En cuanto a la protección de la salud, debe tenerse en cuenta que, en muchas ocasiones, la discapacidad trae causa de accidentes o enfermedades cuyas consecuencias pueden verse agravadas por servicios o productos defectuosos o no adaptados a las necesidades concretas de la persona (por ejemplo, rehabilitación que después de realizada se aprecia que empeora la situación de partida en vez de mejorarla).

En relación con la falta de información suficiente y comprensible, afecta, por un lado, a las personas con discapacidad intelectual, que pueden tener dificultades para comprenderla. Pero es que también pueden tener este problema todas aquellas personas a las que no les resulte accesible algún sistema de comunicación de los habitualmente utilizados, tales como las imágenes, los textos impresos o la lengua oral.

En cuanto a la falta de accesibilidad, se refiere a que muchas veces los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado, así como los propios entornos de compra, no han sido diseñados para que puedan ser utilizados por el mayor número de personas posible en igualdad de condiciones, independientemente de cuáles sean sus capacidades. Esta

[48] Sobre este punto, CERMI, CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, FUNDACIÓN ONCE Y ONCE: *Los derechos de los consumidores y usuarios con discapacidad,* 2013, pp. 12 y ss., y Pardo, S: "Discapacidad y consumo accesible", *Icablog* [en línea], 2023. **https://icablog.icab.cat/es/discapacidad-y-consumo-accesible/**

circunstancia afecta, en mayor o menor medida, a todo tipo de sectores y a todo tipo de discapacidades.

Los dos últimos problemas mencionados (falta de información suficiente y comprensible e inaccesibilidad) se agudizan en relación con el comercio electrónico. Por un lado, en muchas ocasiones, los sitios web y las aplicaciones móviles no son compatibles con las tecnologías de apoyo y las necesidades de algunas personas con discapacidad. Por otro, a veces la información ofrecida en ellos se presenta de manera compleja o poco intuitiva, lo que puede dificultar su comprensión.

Cualquiera de las circunstancias a que se ha hecho referencia puede provocar situaciones de subordinación, indefensión o desprotección. Por ello, en muchos casos, las personas con discapacidad deben considerarse consumidores vulnerables. Sus derechos son los mismos que los del resto de consumidores de este tipo (explicados en el apartado anterior), pero deben compatibilizarse con los principios por los que se rige la CDPD, mencionados en el apartado 2.3.2 de este trabajo, por lo que deberían adoptarse medidas en esta línea.

4. REGULACIÓN DE ALGUNAS CUESTIONES DE INTERÉS EN MATERIA DE DISCAPACIDAD Y CONSUMO

Actualmente España está experimentando, al menos a nivel legal, significativos avances en materia de accesibilidad e información para personas con discapacidad. No todos ellos traen causa de su consideración como consumidores vulnerables, ni tampoco de la definición de dicho término en nuestro Derecho, sino que algunos derivan de la voluntad de dar cumplimiento a la CDPD, o de la transposición o aplicación de normativa de la UE. A pesar de ello, sí suponen una mejora en los derechos que este colectivo tiene en su condición de consumidores. Por ello, en el presente apartado se hace referencia a la normativa más reciente en este ámbito.

En concreto, en primer lugar se mencionan los preceptos tendentes a la protección de las personas con discapacidad que precisen de medidas de apoyo. A continuación se hará referencia a la Disposición Adicional Primera de la Ley 4/2022, relativa al etiquetado inclusivo para personas con discapacidad visual, explicando además la regulación previa en esta materia. Por último, se explica lo que se considera más relevante de la Directiva (UE) 2019/882 (también conocida como Acta de Accesibilidad), traspuesta a nuestro

ordenamiento por el Título I de la Ley 11/2023, y del 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.

4.1. Protección de los consumidores con discapacidad que cuentan con medidas de apoyo

En un apartado anterior del presente trabajo se ha explicado que la legislación civil ha sido objeto de una importante reforma en materia de discapacidad, operada por la Ley 8/2021, consistente en la sustitución de la incapacitación por la adopción de medidas de apoyo para aquellas personas con discapacidad que las requieran. A continuación se menciona lo más relevante de esta nueva regulación en lo que se refiere a contratos en general y contratos de consumo en particular, que es lo que más interesa a efectos del presente trabajo[49].

Con anterioridad, el art. 1263 CC establecía: *"No pueden prestar consentimiento […] los que tienen su capacidad modificada judicialmente, en los términos señalados por la resolución judicial"*.

Sin embargo, la Ley 8/2021 suprimió esta mención. Por ello, cabe plantearse qué ocurre actualmente si se celebra un contrato con una persona con discapacidad que necesite medidas de apoyo pero sin contar con ellas. La solución se encuentra en el art. 1302.3 CC:

"Los contratos celebrados por personas con discapacidad provistas de medidas de apoyo para el ejercicio de su capacidad de contratar prescindiendo de dichas medidas cuando fueran precisas, podrán ser anulados por ellas, con el apoyo que precisen. También podrán ser anulados por sus herederos durante el tiempo que faltara para completar el plazo, si la persona con discapacidad hubiere fallecido antes del transcurso del tiempo en que pudo ejercitar la acción[50].

Los contratos mencionados en el párrafo anterior también podrán ser anulados por la persona a la que hubiera correspondido prestar el apoyo. En este caso, la anulación solo procederá cuando el otro contratante

[49] Sobre el presente apartado véase JORDÁ CAPITÁN, E.R.: "Los intereses de la persona consumidora, en JORDÁ CAPITÁN, E.R.: La perspectiva de la discapacidad, de género y de la sostenibilidad ambiental en la protección de las personas consumidoras en el comercio electrónico, Dykinson, Madrid, 2021, pp. 88-89.

[50] Según el art. 1301 CC, "la acción de nulidad caducará a los cuatro años. Ese tiempo empezará a correr […] 4.º Cuando la acción se refiera a los contratos celebrados por personas con discapacidad prescindiendo de las medidas de apoyo previstas cuando fueran precisas, desde la celebración del contrato". Sin embargo, debe matizarse que el CC incurre aquí en una imprecisión terminológica. La acción de nulidad es imprescriptible. Se está refiriendo a la anulabilidad.

fuera conocedor de la existencia de medidas de apoyo en el momento de la contratación o se hubiera aprovechado de otro modo de la situación de discapacidad obteniendo de ello una ventaja injusta".

En relación con este último inciso (es decir, si se prescinde de las medidas de apoyo pero el otro contratante es conocedor de su existencia o se aprovecha de alguna forma de la situación de discapacidad), el art. 1304 CC añade que el contratante con discapacidad *"no estará obligado a restituir sino en cuanto se enriqueció con la prestación recibida".*

Por otro lado, el art. 1291.1 CC dispone que son rescindibles *"los contratos que hubieran podido celebrar sin autorización judicial los tutores o los curadores con facultades de representación, siempre que las personas a quienes representen hayan sufrido lesión en más de la cuarta parte del valor de las cosas que hubiesen sido objeto de aquellos".*

En relación con los contratos de consumo, se mencionan expresamente en el art. 287 CC, que se refiere a los actos para los que el curador que haya sido nombrado con funciones de representación necesita autorización judicial. Dicho precepto establece que ésta se requerirá, en todo caso, para dar y tomar dinero en préstamo (apartado 8) y también para la celebración de un contrato de seguro de vida (apartado 9). En ningún caso será necesaria en los supuestos del arbitraje de consumo[51] (apartado 4).

Como puede apreciarse, con todas estas previsiones se trata de garantizar que las personas con discapacidad que requieran medidas de apoyo no vean vulnerados sus derechos si éstas no intervienen cuando deberían hacerlo o realizan contratos sin autorización judicial. Su existencia parece acertada, si bien, al tratarse de una reforma reciente, es necesario esperar a que se aplique a algún caso concreto para valorar su operatividad.

Al margen de lo que se ha dicho, y como se explicó en un apartado anterior, los problemas de las personas con discapacidad en materia de consumo van mucho más allá de que algunas no puedan contratar por sí mismas, consistiendo también en la falta de accesibilidad del mercado en sí mismo. Por ello, su protección no puede realizarse tanto desde la óptica de los derechos subjetivos, sino más bien desde la aprobación de medidas específicas para mitigar estos problemas. En los apartados siguientes se hace referencia a las más recientes.

[51] Mecanismo extrajudicial de resolución de conflictos entre consumidores y empresarios, regulado en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero. Se caracteriza por ser voluntario, sin formalidades, rápido, eficaz (se resuelve mediante laudo, evita acudir a la vía judicial ordinaria y no tiene ningún límite de cantidad), gratuito, y de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes.

4.2. Etiquetado inclusivo para personas con discapacidad visual

El etiquetado sirve, además de para atraer a potenciales clientes, para informar sobre gran cantidad de características del producto, tales como su composición o su fecha de caducidad. Sin embargo, esta información no resulta accesible para las personas que, debido a una discapacidad visual, no pueden leer textos impresos en tinta sino que necesitan otros formatos, tales como el braille o los soportes digitales (para la lectura de estos últimos se ayudan de diversas tecnologías de apoyo). El etiquetado inclusivo para estas personas no debe entenderse, por tanto, como una estrategia de marketing para llegar a ellas, sino como una manera de dar cumplimiento a su derecho a la información, consagrado de forma general en el art. 8 TRLCU y en relación con el etiquetado en el art. 18, como ya se explicó.

4.2.1. Presencia actual del braille en el ordenamiento jurídico español. Especial referencia al etiquetado de medicamentos de uso humano y veterinario

Actualmente, la regulación sobre etiquetado inclusivo es aún escasa. La normativa existente únicamente se refiere al etiquetado en braille de algunos medicamentos de uso humano y veterinario. La regulación básica sobre esta materia se contiene hoy en día en el Real Decreto Legislativo 1/2015, de 24 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios, que sustituye a la anterior Ley, de 2006.

Por lo que respecta a los medicamentos de uso humano, la regulación del etiquetado inclusivo tiene su origen en la Directiva 2004/27/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 31 de marzo de 2004, que modifica la Directiva 2001/83/CE por la que se establece un código comunitario sobre medicamentos de uso humano, que se encuentra traspuesta y en vigor en nuestro ordenamiento jurídico desde 2006. A consecuencia de ella, el art. 15.5 del Real Decreto Legislativo 1/2015 establece lo siguiente: *"A fin de garantizar el acceso a la información de las personas invidentes o con discapacidad visual, en todos los envases de los medicamentos deberán figurar impresos en alfabeto braille los datos necesarios para su correcta identificación. El titular de la autorización garantizará que, previa solicitud de las asociaciones de pacientes afectados, el prospecto esté disponible en formatos apropiados para las personas invidentes o con visión parcial".*

Este precepto se ubica en el Capítulo II del Título II del Real Decreto Legislativo 1/2015, titulado *"De las garantías exigibles a los medicamentos de uso humano elaborados industrialmente y de las*

condiciones de prescripción y dispensación de los mismos". Por tanto, es de aplicación solo a dicho tipo de medicamentos. Además, la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios (AEMPS) ha concretado que no es necesario etiquetar en braille aquellos que necesariamente deban ser administrados por un profesional sanitario[52].

En cuanto a la información que debe aparecer en braille, la Directiva 2004/27/CE es mucho más precisa que la normativa española. Mientras ésta solo se refiere a *"los datos necesarios para su correcta identificación",* el art. 54 de dicha Directiva concreta que debe incluirse *"la denominación del medicamento, seguida de la dosificación y de la forma farmacéutica y, cuando proceda, la mención de los destinatarios: lactantes, niños o adultos"*. La AEMPS concreta que dicha información debe figurar en el embalaje exterior del medicamento o, en caso de que no exista, en su acondicionamiento primario (el recipiente que está en contacto directo con el medicamento).

El art. 111.2 del Real Decreto Legislativo 1/2015 tipifica como infracción leve no incluir el mencionado etiquetado en los envases de los medicamentos. Conforme establece su art. 114.1, ello podría sancionarse con multa de hasta 6.000 € si se aplica a la infracción un grado mínimo, de hasta 18.000 € si el grado es medio y de hasta 30.000 € en caso de graduación máxima.

Por lo que respecta al etiquetado inclusivo de productos veterinarios, el art. 31.5 del Real Decreto Legislativo 1/2015 ordena desarrollar reglamentariamente sus condiciones. Por su parte, si bien el etiquetado inclusivo de medicamentos veterinarios no es obligatorio en la UE, el Reglamento (UE) 2019/6 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de diciembre de 2018, sobre medicamentos veterinarios, en su art. 13 da la opción de que se pueda añadir en los envases información a mayores de la que dicho reglamento establece como obligatoria. Partiendo de esta base, la Resolución de 14 de diciembre de 2021, de la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios, por la que se dictan instrucciones en materia de inclusión del alfabeto braille en determinados medicamentos veterinarios, regula esta materia.

Su ámbito de aplicación está constituido por los medicamentos veterinarios que tengan entre las especies de destino autorizadas alguna que pertenezca al grupo de animales de compañía, salvo los que deban ser administrados por un veterinario, los de carácter

[52] Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios: "Información y simbología en el etiquetado de los medicamentos", *Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios* [en línea], 2021. **https://www.aemps.gob.es/industria-farmaceutica/etiquetado-y-prospectos/informacion-y-simbologia-en-el-etiquetado-de-los-medicamentos/**

inmunológico (vacunas) y los de administración parenteral (esto es, por vía distinta a la gastrointestinal). La información en braille debe figurar en el cartonaje exterior, y debe incluir, como mínimo, la abreviatura "vet" (para diferenciarlos de los medicamentos de uso humano), su nombre completo y la forma farmacéutica.

Al margen del etiquetado inclusivo, además, existe regulación sobre el braille en otros ámbitos. Sirva como ejemplo la Orden TMA/851/2021, de 23 de julio, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y la utilización de los espacios públicos urbanizados, que en su art. 16.5 obliga a su utilización en las botoneras de los ascensores. O el Real Decreto 1612/2007, de 7 de diciembre, por el que se regula un procedimiento de voto accesible que facilita a las personas con discapacidad visual el ejercicio del derecho de sufragio, de aplicación a las elecciones a Cortes Generales, a Asambleas Legislativas de las Comunidades Autónomas y al Parlamento Europeo, así como en las consultas directas al electorado (art. 2).

4.2.2. Posibles implicaciones de la Disposición Adicional Primera de la Ley 4/2022

Dada la escasa regulación existente en España sobre etiquetado inclusivo, la Ley 4/2022 puede suponer un importante avance. En primer lugar, según la nueva redacción que da al apartado 1 del art. 18 TRLCU, *"El etiquetado y presentación de los bienes y servicios […] deberán ser de tal naturaleza que no induzca a error al consumidor y usuario"*. Esto es justamente lo que les ocurre a las personas con discapacidad visual, a las que no resulta accesible el etiquetado tradicional.

Además, el apartado 2 de este mismo precepto prevé que todos los bienes y servicios deben ofrecerse en formatos accesibles y acompañarse de información suficiente y accesible sobre sus características esenciales.

Sin embargo, es la Disposición Adicional Primera de la Ley 4/2022 la que puede implicar un paso adelante en los derechos de las personas con discapacidad visual, pues supone el compromiso de regular el etiquetado inclusivo y el reconocimiento expreso del braille como el sistema más adecuado para ello, ya que permite a las personas que lo conozcan una rápida identificación de los productos. En concreto, establece lo siguiente: *"El Gobierno, en el plazo de un año desde la entrada en vigor de esta ley, desarrollará reglamentariamente un etiquetado en alfabeto braille, así como en otros formatos 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".

El mismo día de la promulgación de esta ley, la Secretaría General de Consumo y Juego, dependiente del Ministerio de Consumo, puso en marcha un grupo preparatorio de dicho desarrollo reglamentario, integrado por personal del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI), la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE) y la propia Secretaría. A pesar de haberse superado con creces el plazo de un año establecido, aún no contamos en nuestro ordenamiento jurídico con la citada regulación. No obstante, a día de hoy sí pueden hacerse varias observaciones sobre el texto de la Disposición Adicional.

En primer lugar, no es fácil interpretar lo previsto en el art. 18.2 TRLCU, según el cual todos los bienes deben acompañarse de información accesible sobre ellos, en relación con esta norma, que restringe la aplicación del etiquetado inclusivo a determinados bienes de especial relevancia para la protección de la seguridad, integridad o calidad de vida. Etiquetar en braille todo lo que se ofrece en el mercado no es ni práctico, ni realista, ni posible. Sin embargo, las restricciones logísticas que pueda haber al respecto (coste, eficacia…) no son tantas como para limitarlo únicamente a los productos que puedan identificarse como de riesgo (por la referencia que la norma hace a la integridad y la seguridad)[53]. Además, no es sencillo determinar cuáles serían éstos exactamente. *"Dejando a un lado productos que, por su naturaleza o composición, son claramente tóxicos, hay muchos otros aparentemente inocuos que pueden producir reacciones adversas en personas con determinadas alergias e intolerancias"*[54].

Y es aquí donde podría entrar en juego la referencia a la calidad de vida. Si bien se trata de un concepto ambiguo y que puede incluir una gran cantidad de productos diferentes, serviría para justificar el etiquetado en braille de *"al menos todos aquellos productos que puedan contener alérgenos alimentarios de cualquier tipo y cuyos envases sean idénticos a otros similares"*[55].

Otro punto difícil de entender de la disposición es la referencia a "otros formatos". Martínez Calvo sugiere que se podría estar pensando en códigos QR. Tal y como argumenta, este sistema puede servir en productos que no sea posible etiquetar en braille debido a razones como el material del envase o la falta de espacio, y también para ampliar la información que se ofrezca en braille, que por razones de espacio es siempre muy limitada.

[53] MARTÍNEZ CALVO, F.J.: "El etiquetado inclusivo o cómo resolver el juego de las siete diferencias gracias al sistema braille", *RED Visual: revista especializada en discapacidad visual,* núm. 79, 2022, p. 160.
[54] MARTÍNEZ CALVO, F.J.: "El etiquetado inclusivo…", op. cit., p. 162.
[55] MARTÍNEZ CALVO, F.J.: "El etiquetado inclusivo…", op. cit., p. 163.

No obstante, debería evitarse que este tipo de códigos sustituyan por completo al sistema braille, y ello debido a que este último es, para las personas con discapacidad visual que lo utilizan, considerablemente más sencillo, rápido, cómodo y eficiente, y supone para ellas muchas menos dificultades que enfocar correctamente un QR y acceder a su contenido.

Por último, no debe olvidarse que, además de con esta disposición, debe cumplirse con la exigencia de que la información sea *"veraz, eficaz, suficiente y accesible"* (art. 18.2 TRLCU). En relación con el etiquetado inclusivo, para ello no basta con que la información incluida sea correcta y suficiente. A diferencia de los textos impresos, que pueden ponerse en multitud de tamaños, colores o tipografías, las letras en braille tienen unas medidas y una disposición muy concretas para que puedan ser percibidas al tacto. Por ello, y teniendo en cuenta que las empresas desconocen en general este sistema de lectoescritura, además de regular el etiquetado en braille propiamente dicho, sería conveniente que el desarrollo reglamentario estableciera algún mecanismo de asesoramiento y control de calidad. Tales labores podrían recaer en la Comisión Braille Española (CBE), órgano que ostenta en España la máxima autoridad en todo lo relativo a este sistema y que ya cuenta con reconocimiento legal expreso en materia de adaptación de los kits de voto accesible empleados en los procesos electorales.

En definitiva, son muchos los interrogantes que plantea esta norma (productos incluidos, empresas obligadas, controles de calidad…), y habrá que esperar a saber qué se concreta en su desarrollo reglamentario. Sin embargo, lo que está claro es que puede suponer el inicio de una etapa en la que el etiquetado inclusivo sea una realidad cada vez más extendida y visible en los productos que consumimos habitualmente.

4.3. Tratamiento jurisprudencial de la falta de accesibilidad

La LGD prevé en su Título III un régimen sancionador en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad. En concreto, su art. 95.3 tipifica como infracción grave en su apartado e) *"El incumplimiento por parte de las personas obligadas de las normas sobre accesibilidad de los entornos, instrumentos, equipos y tecnologías, medios de transporte, medios de comunicación y de los productos y servicios a disposición del público, así como los apoyos y medios asistenciales específicos para cada persona, que obstaculice o limite su acceso o utilización regulares por las personas con discapacidad".*

Antes de hacer referencia a la normativa más reciente en materia de accesibilidad, es conveniente analizar dos sentencias relativas a la aplicación de este precepto tan genérico.

Se trata de la sentencia de la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Nacional (AN) de 22 de noviembre de 2017 (ECLI:ES:AN:2017:4796), y la sentencia, de la misma sala y órgano, de 2 de febrero de 2024 (ECLI:ES:AN:2024:926).

En el primer caso, la AN confirma la Resolución de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad por la que se acuerda el sobreseimiento y archivo de un procedimiento sancionador incoado a RENFE en 2013 mediante denuncia formulada por la Associació Catalana per a la Integració del Cec (ACIC) dada la falta de compatibilidad de su página web de compra de billetes con los lectores de pantalla (programas informáticos que verbalizan, por medio de una voz sintética, el contenido de páginas web, documentos, etc.), lo que redundaba en una falta de accesibilidad de la misma para las personas con discapacidad visual que utilizasen dichos programas. Tal decisión trae causa de que quedó acreditado que RENFE cumplía con los requisitos mínimos de accesibilidad legalmente exigibles, y también que era consciente de las deficiencias denunciadas y que había llevado a cabo actuaciones para tratar de subsanarlas, si bien en algunos casos ello resultaba técnicamente muy complejo.

Distinto es el caso de la segunda sentencia analizada, más reciente. Ésta desestima el recurso interpuesto por Vueling Airlines, S.A. contra la resolución de la Secretaría de Estado de Derechos Sociales en la que se la sancionaba con una multa de 90.000 € y la prohibición de concurrir en procedimientos de otorgamiento de ayudas oficiales por un periodo de 6 meses, por vulnerar el art. 95.3.e) LGD al no cumplir con las condiciones básicas de accesibilidad de su página web. La decisión se fundamenta en el hecho de que tal incumplimiento ha quedado debidamente acreditado, y se argumenta además que no se han adoptado medidas para corregir dichas deficiencias y que el número potencial de clientes afectados es elevado, de ahí que se haya impuesto la sanción en su grado máximo y con la máxima cuantía posible.

En los dos supuestos, para valorar el posible incumplimiento de las condiciones básicas de accesibilidad, al referirse ambos casos a páginas web, se recurre al Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social, que establece cuál es el nivel de accesibilidad legalmente exigible.

4.4. Soluciones normativas a la falta de accesibilidad

Las sentencias analizadas en el apartado anterior ponen de manifiesto no solo la importancia de la actitud de la empresa (si ha tomado o no medidas para cumplir con la regulación existente), sino también de la necesidad de contar con desarrollo reglamentario adecuado que establezca claramente los requisitos que son legalmente exigibles para cada tipo de producto o servicio, de tal manera que el régimen sancionador de la LGD se dote de un contenido concreto. Esto es precisamente lo que tratan de hacer la Directiva 2019/882/UE y el Real Decreto 193/2023, que se analizan en las páginas siguientes, si bien ello se hace de manera preliminar dado que aún no han entrado totalmente en vigor. Con anterioridad a su aprobación, en España ya contábamos con algunas normas en este sentido, tales como el Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad, o el mencionado Real Decreto 1494/2007, pero su ámbito de aplicación es reducido. Por ello, esta nueva normativa sobre accesibilidad está llamada a suponer una mejora sustancial en los derechos de las personas con discapacidad, ya que afectan a mucha más variedad de productos y servicios.

4.4.1. El 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

La Disposición Final Tercera de la LGD ordenaba al Gobierno aprobar un reglamento sobre las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público por las personas con discapacidad. Ello se hizo por medio del Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo. Esta norma se complementa con la Directiva 2019/882/UE, que se explica posteriormente, pero contiene mandatos adicionales. A continuación se destacan los más importantes[56]:

[56] Sobre esto véase CARRERAS MONTOTO, O.: "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", *Usable y accesible* [en línea], 2023, y DIARIO LA LEY: "Regulación de las condiciones básicas de accesibilidad de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público", *Diario LA LEY* [en línea], Núm. 10255, 2023.

En primer lugar, queda prohibido impedir, condicionar o restringir el derecho de acceso de una persona a un establecimiento a causa de su discapacidad, a no ser que ello conlleve un riesgo justificado (art. 8). Además, para aquellas actividades empresariales sujetas a autorización administrativa, las Administraciones deben exigir, con carácter previo, la presentación de documentación acreditativa del cumplimiento de las condiciones de accesibilidad y no discriminación (art. 10).

Por otro lado, los asistentes o cualesquiera otras personas de apoyo tienen derecho a acceder acompañando a la persona con discapacidad, siempre que lo requiera, a los servicios de atención personal, sin que ello le suponga un sobrecoste (art. 11.1). Asimismo, también sin que pueda implicar sobrecoste, y siempre que lo soliciten, las personas que necesiten apoyos o asistencia intensos tienen derecho de atención preferente, especialmente en aquellos servicios que impliquen la necesidad de esperas (art. 12).

Asimismo, se prohíbe la discriminación de las personas con discapacidad que utilicen perros de asistencia, así como de las personas encargadas del adiestramiento de los mismos en el ejercicio de dicha tarea (art. 13).

Por otra parte, todas las aplicaciones móviles y sitios web cuyo contenido haga referencia a bienes y servicios a disposición del público deben cumplir con pautas de accesibilidad (art. 14). Esto supone una importante novedad, ya que con anterioridad solo era obligatorio para las empresas de especial trascendencia económica[57], las redes sociales desarrolladas por entidades que facturen más de 6 millones de euros al año, las universidades públicas y privadas, los instrumentos de cooperación internacional, los prestadores del servicio de comunicación audiovisual, las empresas que gestionan servicios públicos (en especial los de carácter educativo, sanitario, deportivo, cultural o de servicios sociales), y las empresas que reciban financiación pública para el diseño y mantenimiento de sus sitios web o apps móviles.

Además, las empresas de especial trascendencia económica deben indicar en sus portales web el grado de accesibilidad de sus instalaciones, bienes y servicios, así como si llevan a cabo alguna línea de actuación o atención específica para personas con discapacidad.

[57] Según el art. 2.2 de la Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información, aquellas que cuentan con más de 100 trabajadores o facturan más de 6 millones de euros, y que además operen en alguno de los siguientes sectores: servicios de comunicaciones electrónicas, servicios financieros, servicios de suministro de agua, servicios de suministro de gas al por menor, servicios de suministro eléctrico, servicios de agencia de viajes, servicios de transporte de viajeros por carretera, ferrocarril, vía marítima o vía aérea, y actividades de comercio al por menor.

Al margen de estas disposiciones comunes, el Real Decreto 193/2023 contiene normas específicas aplicables a determinados bienes y servicios. Las más relevantes son las siguientes:

En primer lugar, en el ámbito del consumo (art. 16), debe ofrecerse a las personas con discapacidad, en formato accesible, tanto información sobre sus derechos en su condición de consumidores, incluido el derecho a interponer una reclamación, como la oferta comercial y, en su caso, el contrato y la factura de lo que se haya adquirido. Asimismo, deben ser accesibles los servicios de información y atención al cliente.

Por lo que se refiere al comercio minorista (art. 17), la norma establece, por un lado, disposiciones que tratan de garantizar la accesibilidad de las máquinas de venta automática. Además, contiene una serie de reglas que deben cumplir los establecimientos comerciales de más de 2.500 metros cuadrados útiles de exposición y venta al público: contar, en la medida en que sea proporcionado y razonable, con un servicio de atención y apoyo para ayudar a las personas con discapacidad que lo soliciten a realizar sus compras, y disponer de un número, al menos igual al número de plazas de aparcamiento reservadas para personas con movilidad reducida del establecimiento, de elementos de transporte para el traslado de productos especialmente concebidos para que puedan ser usados por personas usuarias de sillas de ruedas. También se prevén medidas a aplicar, siempre que ello resulte proporcionado y posible, en los establecimientos comerciales con una superficie útil de exposición y venta al público de más de 150 metros cuadrados: aquellos que pongan a disposición del público bienes tales como ropa o calzado y cuenten con probadores, deben tener al menos uno que sea accesible (o al menos uno en cada planta si tienen varias), y aquellos que, ya sea debido a su actividad comercial o como complemento de la misma, pongan a disposición del público sistemas o equipos tecnológicos, electrónicos o mecánicos, deben garantizar su accesibilidad también. Todo lo dicho en este párrafo se aplica, además, a la venta ambulante o no sedentaria si ello resulta posible.

En el ámbito bancario, financiero y de seguros (art. 18), el personal de atención al público debe ayudar a las personas con discapacidad que lo precisen en tareas como lectura y comprensión de documentos, cumplimentación de formularios, desplazamientos en el interior de las oficinas, interposición de reclamaciones y similares. Asimismo, los cajeros automáticos y demás terminales de servicios deben ser accesibles.

También deben serlo los espacios físicos en el ámbito sanitario y de promoción y protección de la salud, (incluyendo las farmacias y los servicios veterinarios), y en ellos debe contarse con personal de apoyo si es necesario en aras de garantizar una atención adecuada

a las personas con discapacidad (art. 19). Se pone especial énfasis en las urgencias y en el material y los equipamientos de consultas, diagnóstico e intervención.

También deben ser accesibles los servicios de carácter asistencial, social y de atención a la infancia y a las personas mayores (art. 20), así como los centros educativos (incluidas sus instalaciones deportivas), las residencias (escolares o universitarias), colegios mayores y análogos (que deben contar con alojamientos accesibles), el transporte escolar, y las actividades y servicios educativos, también los extracurriculares (art. 21).

Por su parte, los centros y servicios de carácter histórico y cultural cuya titularidad y gestión corresponda a la Administración General del Estado o a organismos públicos vinculados o adscritos (art. 23), lo cual incluye bibliotecas, museos, archivos, teatros, auditorios, salas de exhibición, etc., deben elaborar y aplicar planes específicos de accesibilidad. Más concretamente, en las proyecciones cinematográficas efectuadas en la sala de proyecciones de la Filmoteca Española o en otros centros de titularidad estatal, siempre que sea posible tratará de incluirse el subtitulado, y se procurará programar también películas con audiodescripción. En cuanto a los espacios escénicos de titularidad pública, deben contar con sistemas de inducción magnética y pantallas de subtitulado y audiodescripción. Por otra parte, las personas con discapacidad sensorial deben tener preferencia de acceso a las primeras filas en los servicios de carácter cultural, espectáculos y conferencias, pudiendo únicamente realizarse la puesta a disposición del resto del público de al menos el 10% de los espacios de dichas filas cuando el resto del aforo esté agotado.

Las instalaciones deportivas también deben ser accesibles, tanto para las personas con discapacidad que acudan a ellas para practicar deporte como para las que asistan a algún espectáculo deportivo (art. 24). Asimismo, deben contar con vestuarios y material deportivo adaptados.

También deben ser accesibles las atracciones de feria y similares. Además, los proveedores de servicios deportivos, recreativos y de ocio deben garantizar una correcta difusión de su oferta destinada a personas con discapacidad, en caso de tenerla.

Los servicios e instalaciones de naturaleza turística también tienen que ser accesibles, incluidos los de restauración y hostelería, debiendo estos últimos disponer de alojamientos adaptados (art. 25). Asimismo, las guías turísticas oficiales que publiquen las Administraciones públicas deben contener información fidedigna sobre las condiciones de accesibilidad de los bienes, servicios y destinos turísticos sobre los que informan.

En cuanto a las playas y demás espacios naturales en los que se realicen actividades turísticas, deportivas o recreativas, deben ser accesibles las partes destinadas al uso común, tales como aparcamientos, accesos, miradores, aseos, fuentes de agua potable, puntos de información o socorro, etc., siempre que ello no provoque daños ambientales (art. 26).

Las Administraciones públicas, por su parte, deben garantizar la accesibilidad de sus servicios de información y atención al público, ya sean presenciales, telefónicos o electrónicos (art. 27).

Por último, los operadores postales deben garantizar la accesibilidad en la recogida, admisión, distribución y entrega, y también en sus servicios de información, atención y reclamación, ya sean presenciales o a distancia, incluyendo las aplicaciones móviles, los terminales de autoservicio interactivos y similares (art. 28).

El Real Decreto faculta a las Administraciones Públicas para que puedan conceder subvenciones o realizar campañas de sensibilización en aras de promover la accesibilidad y la investigación sobre ella. Asimismo, designa al Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas del Instituto de Mayores y Servicios Sociales, al Real Patronato sobre Discapacidad y a sus centros asesores como centros consultores de referencia.

Los incumplimientos del Real Decreto 193/2023 se sancionan de conformidad con lo previsto en el Título III LGD. Las faltas de accesibilidad suelen calificarse como infracciones leves (las cuales pueden ser sancionadas con multas de hasta 30.000 €) o graves (pudiendo en este caso ascender la multa hasta los 90.000 €).

El Real Decreto 193/2023 está vigente desde el 23 de marzo de 2023. Sin embargo, las condiciones de accesibilidad y no discriminación serán exigibles y obligatorias según el siguiente calendario (Disposición Final sexta):

A) Bienes y servicios nuevos de titularidad pública: a partir del 1 de enero de 2025.
B) Bienes y servicios nuevos de titularidad privada: si son concertados o suministrados por las Administraciones públicas, a partir del 1 de enero de 2025; si no, a partir del 1 de enero de 2029.
C) Bienes y servicios ya existentes pero susceptibles de ajustes razonables: si son de titularidad pública o concertados o suministrados por las Administraciones públicas, a partir del 1 de enero de 2026; si no, a partir del 1 de enero de 2030.

No obstante, como se explicará en el siguiente apartado, la Directiva 2019/882/UE, traspuesta a nuestro ordenamiento por la Ley 11/2023, resulta de aplicación, para los bienes

y servicios nuevos, a partir del 28 de junio de 2025. Ello quiere decir que algunos bienes y servicios nuevos (los incluidos en su ámbito de aplicación), como por ejemplo los cajeros automáticos, deberán ser accesibles a partir de esa fecha, y no de la prevista en el Real Decreto 193/2023.

4.4.2. La Directiva 2019/882/UE, traspuesta a nuestro ordenamiento por la Ley 11/2023

La Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios (también conocida como Directiva de Accesibilidad —DA— o Acta Europea de Accesibilidad), ha sido traspuesta a nuestro ordenamiento por el Título I de la Ley 11/2023, de 8 de mayo. Con anterioridad ya existía en la UE normativa sobre requisitos de accesibilidad de determinados bienes y servicios. Por ejemplo, el Reglamento (CE) N.º 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo, o la Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 2016, sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público, traspuesta al ordenamiento español por medio del Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre. Sin embargo, sucedía que, en muchos otros casos, se establecía simplemente una obligación de accesibilidad, sin concretar nada más. Asimismo, existían discrepancias en las regulaciones de los distintos Estados miembros, que provocaban gran inseguridad jurídica para las empresas. Todo ello hacía necesaria una armonización en este sentido.

La DA *"no afecta al ámbito de aplicación de normas específicas sobre accesibilidad ya existentes. Pero sí favorece la seguridad jurídica de aquellas otras […] que recogían la accesibilidad como un requisito general, pues ahora, sin necesidad de ser modificadas, completan su contenido"*[58]. *"En esencia, […] no crea nuevos requisitos para los Estados miembros, ya que ya están obligados a implementar la CDPD, que considera la accesibilidad como un requisito previo para disfrutar de todos los derechos consagrados en la Convención"*[59].

En contra de lo que pudiera esperarse, esta Directiva no se basa en el art. 119 TFUE, que habilita a la UE para adoptar medidas en aras de combatir la discriminación por razón de

[58] MORCILLO MORENO, J.: "La accesibilidad de productos y servicios en la Unión Europea: luces y sombras de una esperada regulación que deja la última palabra a los Estados", *Revista de Administración Pública,* núm. 213, 2020, p. 413.
[59] EUROPEAN DISABILITY FORUM (EDF): E*DF analysis of the European Accessibility Act,* 2019, EDF, p. 5.

discapacidad, sino en el art. 114 TFUE, que la faculta para adoptar medidas que mejoren el mercado interior. *"Solo de forma secundaria, se vislumbran […] metas […] de ejercicio pleno de derechos de las personas con discapacidad, y cuando se habla de las mismas se hace de forma subordinada al objetivo principal, la circulación de productos y servicios"*[60]. Es decir, la Directiva parte de la consideración de las personas con discapacidad en su vertiente de consumidores con necesidades específicas, no tanto de ciudadanos con derechos, que es lo que se pretendía desde el movimiento asociativo de la discapacidad.

En cuanto a su ámbito material de aplicación, se trata de una lista cerrada de productos y servicios (entre los que se incluyen tanto aquellos que tengan su origen en la UE como los que se importen para su posterior venta y distribución en el mercado interior):

A) Productos introducidos en el mercado tras el 28 de junio de 2025 (art. 2.1 Ley 11/2023): equipos informáticos de uso general de consumo (tabletas, ordenadores…) y sus sistemas operativos; terminales de pago; determinados terminales de autoservicio dedicados a la prestación de servicios incluidos en el ámbito de aplicación de la DA (cajeros automáticos, máquinas expendedoras de billetes, máquinas de facturación, terminales de autoservicio que faciliten información salvo si están instalados como partes integradas en medios de transporte, y terminales de gestión de turno —no mencionados expresamente en la DA—, tanto quioscos expendedores como dispositivos donde se anuncie el turno); equipos terminales de consumo interactivos para prestar servicios de comunicación electrónica (como los teléfonos inteligentes); equipos terminales de consumo interactivos para acceder a servicios de comunicación audiovisual (tales como los televisores inteligentes), y lectores electrónicos.
B) Servicios prestados a consumidores con posterioridad al 28 de junio de 2025 (arts. 2.2 y 2.3 Ley 11/2023): servicios de comunicaciones electrónicas (por ejemplo los de telefonía); servicios que den acceso a servicios de comunicación audiovisual (tales como sitios web o aplicaciones de canales de televisión, o plataformas de vídeo a demanda); en relación con el transporte de viajeros aéreo, por autobús, por ferrocarril o por vías navegables salvo el transporte urbano, suburbano y regional, sitios web, aplicaciones móviles, billetes electrónicos y servicios de adquisición de los mismos, información

[60] CABRA DE LUNA, M.A.: "Informe preliminar del CERMI sobre contenidos e impacto en el derecho Español de la Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de Abril de 2019 sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios", *CERMI* [en línea], 2019. **http://www.convenciondiscapacidad.es/2019/06/30/informe-preliminar-del-cermi-sobre-contenidos-e-impacto-en-el-derecho-espanol-de-la-directiva-ue-2019-882-del-parlamento-europeo-y-del-consejo-de-17-de-abril-de-2019-sobre-los-requisitos-de-accesibi/**

sobre servicios de transporte (en particular sobre viajes en tiempo real), y pantallas interactivas situadas dentro de la UE; en relación con todo tipo de transporte de viajeros, terminales de servicio interactivos situados dentro de la UE salvo si están instalados como partes integradas de cualquier medio de transporte; servicios bancarios para consumidores; libros electrónicos y sus programas especializados; servicios de comercio electrónico; respuestas a las comunicaciones de emergencia al número único europeo de emergencia "112", y, aunque la DA no lo incluye, también los sitios web y aplicaciones móviles de los servicios de suministro eléctrico, de agua y gas a consumidores y de los servicios de agencia de viajes y turoperadores, y las redes sociales.

Esta lista supone un avance en los derechos de los consumidores con discapacidad, pero es insuficiente. Por un lado, se centra sobre todo en productos y servicios de carácter digital, dejando fuera importantes servicios como los de atención médica, educación, transporte o vivienda, o productos como los electrodomésticos o los productos de consumo (sobre todo en lo relativo a su etiquetado)[61]. Por otro, algunas exclusiones carecen de sentido[62]. Por ejemplo, la no inclusión de los sitios web, aplicaciones móviles, etc. de los servicios de transporte urbano, suburbano y regional provocará en la práctica que los pasajeros del metro o del autobús urbano tengan menos derechos que los de medios de transporte nacionales o internacionales. Asimismo, en la lista tampoco se incluyen los edificios relacionados con los servicios que sí se mencionan, dejando libertad a los Estados miembros para que decidan si deben cumplir o no con los requisitos de accesibilidad. Por suerte, España ha decidido que así sea (art. 3.2 Ley 11/2023). Por último, tampoco cubre los números de emergencia nacionales, si bien España cuenta con medidas de accesibilidad en números de atención ciudadana como el 016, 091 o 062.

Quedan expresamente excluidos del ámbito de aplicación (art. 2.4 Ley 11/2023) los siguientes contenidos de los sitios web y las aplicaciones móviles: contenidos multimedia emitidos en directo que se mantienen en línea o se vuelven a emitir tras su transmisión en directo que hayan sido publicados antes del 28 de junio de 2025; archivos (en PDF, por ejemplo) publicados antes del 28 de junio de 2025; servicios de mapas y cartografía en línea siempre que la información esencial sea accesible digitalmente en el caso de mapas

[61] Esta idea se sostiene en MARTÍNEZ CALVO, F.J.: "Nueva directiva europea sobre requisitos de accesibilidad de algunos productos y servicios", *Integración: Revista digital sobre discapacidad visual,* NÚM. 75, 2019, p. 205; MORCILLO MONTERO, J.: "La accesibilidad de productos…", op. cit., p. 420, y CERMI: "El CERMI recibe con decepción la Directiva de accesibilidad a productos y servicios de la UE", *CERMI* [en línea], 7 de junio de 2019. **https://cermi.es/noticia/el-cermi-recibe-con-decepcion-la-directiva-de-accesibilidad-a-productos-y-servicios-de-la-ue**

[62] Sobre esto véase EUROPEAN DISABILITY FORUM (EDF): *EDF análisis…,* op. cit., p. 8.

destinados a fines de navegación; contenidos de terceros no financiados ni desarrollados por el agente económico en cuestión ni que estén bajo su control (tales como los comentarios realizados a un artículo publicado en un sitio web), y contenidos considerados como archivos por incluir solo contenidos que no se actualicen ni editen después del 28 de junio de 2025.

Según el art. 3.1 Ley 11/2023, dependiendo del producto o servicio, deberá cumplir unos requisitos de accesibilidad u otros. Por lo que se refiere a los productos, los requisitos persiguen que su diseño permita optimizar su uso por las personas con discapacidad (por ejemplo, evitando que deba hacerse demasiada fuerza para pulsar botones, o posibilitando su uso prescindiendo de algún sentido), y que vayan acompañados de información accesible sobre su funcionamiento y características (en varios formatos diferentes). En cuanto a los servicios, los requisitos incluyen, entre otras, exigencias de accesibilidad de los productos utilizados para su prestación y de las webs y aplicaciones móviles por medio de las que se prestan (por ejemplo reduciendo la complejidad de su contenido), y el suministro de información sobre el funcionamiento del servicio, sus características de accesibilidad y su compatibilidad con tecnologías de apoyo[63]. Como puede apreciarse, *"los requisitos de accesibilidad se presentan de forma funcional, es decir, no proporcionan la solución concreta para cumplirlos, sino el resultado que se debe conseguir"*[64].

Los agentes económicos (fabricantes, representantes de éstos, importadores y distribuidores de productos, y prestadores de servicios, ya pertenezcan al sector privado o al público) son responsables del cumplimiento de esta regulación, debiendo adoptar las medidas correctoras necesarias, en su caso, las cuales pueden consistir incluso la retirada del mercado.

No obstante, según el art. 16 Ley 11/2023, estos requisitos de accesibilidad pueden no aplicarse si suponen una modificación sustancial de la naturaleza básica del producto o servicio en cuestión o una carga desproporcionada para los agentes económicos implicados (de acuerdo con los criterios del anexo V, de naturaleza económica y basados en presupuestos de coste-beneficio). A este respecto, el Foro Europeo de la Discapacidad (EDF) sostiene que *"los esfuerzos de los operadores económicos y de la administración pública deben recaer siempre en hacer todo lo posible para incorporar la accesibilidad, en lugar de calcular por qué constituye*

[63] No es objeto del presente trabajo analizar exhaustivamente los requisitos de accesibilidad contenidos en la Directiva. Baste señalar que se contienen en su anexo I y que el anexo II proporciona ejemplos (no vinculantes) sobre cómo pueden cumplirse. Incluso existen requisitos para aquellos productos y servicios que se adquieran en contratación pública, y también para aquellos no incluidos en el ámbito de aplicación de la DA pero sobre los que pueda existir legislación de la UE, presente o futura, que se refiera a la accesibilidad.
[64] EUROPEAN DISABILITY FORUM (EDF): *Analysis of…,* op. cit., p. 16.

una carga desproporcionada", porque *"Toda la sociedad se beneficia de la accesibilidad, en muchos niveles diferentes y en muchos momentos y entornos diferentes"*[65].

Tampoco son obligatorios para las microempresas (empresas que empleen a menos de 10 personas y cuyo volumen de negocios anual o balance anual total sea menor de 2 millones de euros) que presten servicios. Éstas abundan en toda la UE, por lo que, en la práctica, ello *"permitirá que la mayoría de los proveedores de servicios sigan excluyendo a millones de clientes potenciales de sus servicios debido a la falta de accesibilidad"*[66]. Pero también es verdad que, *"habida cuenta de su reducido tamaño, el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad podría consumir una parte importante de sus recursos humanos y financieros"*[67], por lo que ello constituiría una carga desproporcionada.

Para controlar el cumplimiento, se prevé la existencia de autoridades de vigilancia del mercado (que deberán ser determinadas por cada Comunidad Autónoma, según el art. 27.3 Ley 11/2023). Además, las personas consumidoras y sus representantes, los organismos públicos, las asociaciones, organizaciones, las entidades del sector social de la discapacidad u otras personas jurídicas con interés legítimo podrán recurrir a los órganos administrativos y a los tribunales competentes (art. 29.3), salvo en los casos de contratación pública, donde el consumidor únicamente podrá recurrir a los tribunales. En todo caso, las medidas nacionales tienen efectos en todo el mercado interior de la UE, de modo que, si un Estado exige la retirada de un producto por falta de accesibilidad, el resto debe retirarlo también.

Salvo en caso de contratación pública (donde se aplica la Ley de Contratos del Sector Público —LCSP—), los incumplimientos serán sancionados conforme al régimen de infracciones y sanciones establecido en la legislación sectorial correspondiente y, en lo no previsto por ésta, se aplicará el Título III de la LGD (art. 30 Ley 11/2023).

Como se ha dicho anteriormente, el Título I de la Ley 11/2023 se aplica a los bienes y servicios introducidos en el mercado con posterioridad al 28 de junio de 2025. Sin embargo, se prevé también un régimen transitorio. Éste permite que los prestadores de servicios sigan haciéndolo con los productos que habían estado utilizando antes, aunque no sean accesibles, hasta el 28 de junio de 2030, salvo si se trata de terminales de autoservicio, en cuyo caso podrán usarlos hasta el fin de su vida útil en sentido económico, sin superar los diez años desde su puesta en funcionamiento (la DA establecía un plazo máximo de 20), es decir, como muy tarde deberán dejar de usarse el 27 de junio de 2035. Y tampoco es necesario que se

[65] EUROPEAN DISABILITY FORUM (EDF): *Analysis of…,* op. cit., p. 17.
[66] EUROPEAN DISABILITY FORUM (EDF): *Analysis of…,* op. cit., p. 10.
[67] MORCILLO MONTERO, J.: "La accesibilidad de productos…", op. cit., p. 434.

modifiquen los contratos de servicios hasta el 28 de junio de 2030. Teniendo en cuenta estos plazos de aplicación tan amplios, es totalmente lógico que se haya optado por evitar mencionar tecnologías y elementos de accesibilidad concretos, dada la gran velocidad con la que surgen innovaciones.

Sorprendentemente, entre las normas que deroga la Ley 11/2023 se encuentra la disposición adicional quinta de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, que disponía que los sitios web de las empresas de especial trascendencia económica y las redes sociales desarrolladas por entidades que facturen más de 6 millones de euros al año debían ser accesibles. Por tanto, esto ha dejado de ser obligatorio en la actualidad, y volverá a serlo cuando resulte exigible de acuerdo con la Ley 11/2023 o el Real Decreto 193/2023, según corresponda.

En conclusión, si bien la DA (y, en consecuencia, también su transposición al ordenamiento español por medio del Título I de la Ley 11/2023) está llamada a suponer mejoras en la calidad de vida de las personas con discapacidad, es poco ambiciosa, pues se encuentra lejos de cumplir con el mandato de accesibilidad universal y no discriminación que la CDPD impone tanto a la UE como a cada uno de sus Estados miembros, así como de las necesidades y demandas de las personas con discapacidad. Además, una vez sea aplicable (lo cual tardará en ocurrir), será necesario valorar su operatividad en la práctica, si las empresas están dispuestas a cumplirla o por el contrario la existencia de una carga desproporcionada se convierte en una excusa recurrente, y la eficacia de los mecanismos de control. Y sería conveniente que en el futuro se completase con normativa sobre otros productos y servicios que se han quedado al margen de su ámbito de aplicación.

5. LOS DAÑOS POR FALTA DE ACCESIBILIDAD EN EL DERECHO ESPAÑOL. VALORACIÓN DE LA CULPA DEL CONSUMIDOR

La responsabilidad por productos defectuosos es uno de los pilares fundamentales sobre los que se articula la normativa de protección de consumidores. Al evaluar la existencia de un defecto y la consiguiente responsabilidad del productor, uno de los elementos que debe tomarse en consideración es la diligencia tenida por el consumidor a la hora de utilizar el bien. Dicha valoración suele realizarse desde la perspectiva del consumidor medio, es decir,

no individualmente y atendiendo a las circunstancias de cada caso concreto. En el presente trabajo se viene mencionando de manera reiterada la idea de que las personas con discapacidad pueden considerarse consumidores vulnerables debido a la falta de accesibilidad de los productos. Por ello, y tras haber analizado en apartados anteriores los derechos de esta clase de consumidores y algunas regulaciones adoptadas para tratar de reducir este problema, es momento de cuestionar el uso del concepto de "consumidor medio" en materia de responsabilidad por productos defectuosos. En los subapartados siguientes se explica por qué la accesibilidad debería constituir un presupuesto para valorar el uso previsible del mismo por parte del consumidor, y por qué, si el producto carece de ella, la culpa del consumidor ante un uso inadecuado debería valorarse restrictivamente.

5.1. La responsabilidad por productos defectuosos. Nociones básicas

Como se acaba de decir, la responsabilidad por productos defectuosos es uno de los ejes sobre los que gira la normativa de protección de consumidores. Otorga a quien haya consumido un bien defectuoso y consiguientemente sufrido algún daño o perjuicio la facultad de exigir su reparación al productor[68]. En la actualidad, esta materia se regula en los arts. 128 y ss. TRLCU.

Según el art. 128 TRLCU, *"Todo perjudicado tiene derecho a ser indemnizado […] por los daños o perjuicios causados por los bienes o servicios"*. Debe observarse que se habla de "perjudicado", no de "consumidor". Por lo tanto, en este ámbito no opera el concepto de consumidor del art. 3.1 TRLCU, sino que cualquier perjudicado tiene derecho a ser indemnizado. Como ya se dijo en un apartado anterior, éste es un ejemplo de utilización de la noción abstracta de consumidor.

Ahora bien, lo dicho solo se aplica a los daños personales (lesiones o muerte), y ello porque en relación con éstos sería inmoral distinguir entre quien es consumidor y quien no lo es. En cuanto a los daños materiales, el art. 129.1 TRLCU Establece que el régimen de responsabilidad previsto comprende únicamente aquellos *"que afecten a bienes o servicios objetivamente destinados al uso o consumo privados y en tal concepto hayan sido utilizados principalmente*

[68] Según el art. 138 TRLCU, se entiende por productor el fabricante o importador en la UE del producto terminado o de cualquiera de sus componentes o materias primas (también el productor aparente, esto es, cualquier persona que se presente como tal al indicar en el bien, ya sea en el envase, el envoltorio o cualquier otro elemento de protección o presentación su nombre, marca u otro signo distintivo), y, si éstos no pueden identificarse, al proveedor.

por el perjudicado". Por tanto, en relación con éstos se es consumidor sólo en relación a determinados bienes que se consideran de consumo porque objetivamente se destinan a ese uso y porque en la práctica se han utilizado para ello por el perjudicado.

En cualquier caso, el art. 128 TRLCU indica que *"Las acciones reconocidas en este libro no afectan a otros derechos que el perjudicado pueda tener a ser indemnizado por daños y perjuicios, incluidos los morales, como consecuencia de la responsabilidad contractual, fundada en la falta de conformidad de los bienes o servicios o en cualquier otra causa de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato, o de la responsabilidad extracontractual a que hubiere lugar"*. De manera que el régimen de la responsabilidad por productos defectuosos se añade al general (responsabilidad contractual y extracontractual), pudiendo ambos ser aplicables al mismo tiempo.

Al margen de todo esto, cabe señalar que la responsabilidad por productos defectuosos es de carácter objetivo, ya que el productor responde independientemente de si ha obrado o no con culpa. Según el art. 139 TRLCU, *"El perjudicado que pretenda obtener la reparación de los daños causados tendrá que probar el defecto, el daño y la relación de causalidad entre ambos"*. Es decir, en ningún caso debe probar que el productor actuó con culpa, y éste tampoco puede eximirse de su responsabilidad demostrando que actuó diligentemente.

Y se trata de una responsabilidad solidaria (art. 132 TRLCU). De manera que, ante una pluralidad de sujetos responsables, se puede demandar a todos o a uno solo por la totalidad de la deuda, si bien quien responda tiene derecho a repetir frente al resto de responsables según su participación en la causación del daño.

5.2. Concepto de producto defectuoso

Según el art. 136 TRLCU, *"se considera producto cualquier bien mueble, aun cuando esté unido o incorporado a otro bien mueble o inmueble, así como el gas y la electricidad"*. Para que pueda aplicarse el régimen de responsabilidad civil por productos defectuosos es necesario, como es lógico, que se trate de un producto defectuoso tal y como se define legalmente (no coloquialmente) el defecto. Así pues, *"no lo es ni un producto de baja o mala calidad […] o un producto ineficaz o que no funciona bien […], ni tampoco […] los productos peligrosos que se encuentran en el mercado"*[69].

[69] GUTIÉRREZ SANTIAGO, P.: "La responsabilidad civil por daños causados por productos defectuosos", en DÍAZ ALABART, S. (Coord.): *Manual de derecho de consumo,* Reus, Madrid, 2016, p. 49.

La jurisprudencia y la doctrina (especialmente de EEUU, aunque también de Europa) distinguen entre tres tipos de defectos[70]:

A) Defectos de fabricación: se producen cuando un producto no es igual al resto de los de su serie, debido normalmente a fallos durante su elaboración.
B) Defectos de diseño: consisten en un fallo en la propia concepción del producto. Provocan que resulten inseguros todos los productos de la serie de que se trate.
C) Defectos de información: suponen insuficiencia o inexactitud en la información sobre la correcta manipulación, uso o consumo del producto o sobre los riesgos que conlleva. En la práctica son los que más se aprecian. Cobran especial relevancia en el caso de medicamentos[71].

En nuestro Derecho se ha optado por un criterio basado en las expectativas del consumidor: *"Se entenderá por producto defectuoso aquél que no ofrezca la seguridad que cabría legítimamente esperar, teniendo en cuenta todas las circunstancias y, especialmente, su presentación, el uso razonablemente previsible del mismo y el momento de su puesta en circulación"* (art. 137.1 TRLCU).

No obstante, ello se complementa con una referencia a los defectos de fabricación: *"En todo caso, un producto es defectuoso si no ofrece la seguridad normalmente ofrecida por los demás ejemplares de la misma serie"* (art. 137.2 TRLCU). Asimismo, se incluye una mención sobre lo que no deben considerarse defectos de diseño (art. 137.3 TRLCU): *"Un producto no podrá ser considerado defectuoso por el solo hecho de que tal producto se ponga posteriormente en circulación de forma más perfeccionada"*. Por último, a los defectos de información alude indirectamente la referencia a la presentación del producto del art. 137.1 TRLCU, pues ésta *"comprende su empaquetado, marcado y etiquetado, así como la publicidad que se efectúe y las informaciones que se ofrezcan sobre su utilización, que deben ser claras y precisas"*[72]. Por todo ello, aunque nuestro ordenamiento no recoja de manera expresa la distinción entre defectos de diseño, fabricación e información, sí lo hace implícitamente.

En realidad, *"un producto es defectuoso cuando no ofrece la seguridad a la que una persona legítimamente tiene derecho, siendo irrelevante si ello es a causa de la fabricación, del diseño o de la*

[70] GUTIÉRREZ SANTIAGO, P.: "La responsabilidad civil…", op. cit., pp. 50-52, y LASARTE ÁLVAREZ, C.: "La responsabilidad civil por productos defectuosos", en LASARTE ÁLVAREZ, C. (Dir.): *Manual sobre protección de consumidores y usuarios. (7ª edición revisada y actualizada),* Dykinson, Madrid, 2015, p. 223.

[71] Véase, a modo de ejemplo, la Sentencia de la Audiencia Provincial de Islas Baleares 506/2000, de 19 de julio, en la que se condena al fabricante de un fármaco que provocó a una paciente la pérdida del sentido del gusto, no en base a un defecto de diseño o de fabricación, sino al hecho de que esa reacción adversa no se mencionaba en las contraindicaciones recogidas en el prospecto.

[72] Audiencia Provincial de Islas Baleares (Sección 5ª). Sentencia núm. 257/2010, de 28 de junio. (ECLI:ES:APIB:2010:1545), Fundamento de Derecho II.

información"[73]. Esta indiferencia ha provocado que en algunos casos se haya declarado la responsabilidad por entenderse probado el defecto causante del daño, aunque no esté claro de qué tipo es[74]. Sin embargo, a efectos del presente trabajo sí resulta relevante tener en cuenta los tres tipos de defectos, ya que posteriormente se relacionarán con la accesibilidad.

5.3. El uso razonablemente previsible del producto

Como se ha explicado en el apartado anterior, entre los criterios que el art. 137.1 TRLCU ordena tener en cuenta para valorar la seguridad que cabe esperar de un producto se encuentra el uso razonablemente previsible del mismo. Ya se adelantó que el objetivo de este epígrafe es explicar por qué la accesibilidad debería incluirse dentro de la valoración de dicho uso, en lugar de considerar únicamente la perspectiva del "consumidor medio". Por ello, antes de desarrollar esta idea, es importante explicar un poco más en qué consiste este criterio.

La previsibilidad de los riesgos exige al empresario contemplar y asegurar aquellos perjuicios que razonablemente se consideren consecuencia de los riesgos propios de su actividad (producción y distribución de bienes)[75]. De forma que es responsable únicamente si el daño es consecuencia de lo que podría entenderse como un riesgo típico o genérico de la actividad, pero no si procede de circunstancias particulares o especiales, y ello porque se considera que no debe hacerse cargo de todos los usos imaginables de un producto. De ahí la trascendencia del uso que se haga del mismo. Si se sufre un daño, la responsabilidad del empresario se evaluará analizando si tal uso se correspondía con el previsto para ese producto, lo cual no incluye solo los usos correctos, sino también aquellos que, sin serlo, deban ser razonablemente previsibles. Por lo tanto, el empresario puede cubrir algunos usos negligentes o incorrectos, pero no aquellos que sean disparatados, abusivos o inadecuados socialmente, aunque pudiesen preverse. En este sentido, el art. 145 TRLCU tipifica la culpa del perjudicado o de una persona de la que éste deba responder civilmente como circunstancia que puede reducir o suprimir la responsabilidad del empresario.

---

[73] Tribunal Supremo (Sala de lo Civil, Sección 1ª). Sentencia núm. 303/2006, de 29 de marzo, antecedente de hecho segundo.

[74] Véase, a modo de ejemplo, la Sentencia de la Audiencia Provincial de Tarragona de 7 de julio de 2006 (JUR\2007\64022), en la que se afirma: *"los vicios internos posibles que han podido dar origen al siniestro son dos: que no hubiera sido bien diseñado […], que tuviera algún fallo en su construcción […]"* (Fundamento jurídico primero).

[75] PELEGRINO TORAÑO, L.A.: "Los daños por productos defectuosos…", op. cit., p. 177.

Llegados a este punto, surge la pregunta de si, al evaluar los posibles riesgos derivados del uso del producto, la previsibilidad del mismo debe vincularse con las características personales de la víctima. La respuesta suele ser negativa, recurriéndose únicamente al concepto de "consumidor medio", no a la perspectiva de quien ha sufrido el daño y sus circunstancias individuales, *"pues se entiende que ello obligaría al fabricante a una previsión infinitamente amplia de riesgos, dada la igualmente indeterminable variedad de posibles consumidores y de individualidades"*[76].

5.4. La accesibilidad como presupuesto del uso previsible del producto

La construcción jurídica del "consumidor medio", que, como acaba de decirse, es la utilizada para valorar el uso razonablemente previsible del producto, resulta discriminatoria en relación con las personas con discapacidad. *"Un estándar de consumidor, al que van dirigidas las prácticas comerciales, los estándares informativos, los diseños de productos o servicios, […] en base a su capacidad cognitiva, sensorial o de conocimientos, es contrario […] a la accesibilidad universal"*[77]. Y ello porque ésta implica que deben aplicarse diseños y ajustes de muy diversa índole en función de la discapacidad de cada persona.

En consecuencia, el recurso al concepto de "consumidor medio" puede implicar en la práctica una falta de protección de las personas con discapacidad. Por ello, puede considerarse que la accesibilidad debe constituir *"una exigencia adicional de lo que debe ser previsible por el productor al concebir y colocar un bien en el mercado y, así, servir para evaluar el uso diligente, y previsible, que pueda dar el consumidor a este"*[78].

Anteriormente se explicó que tanto la CDPD (art. 12) como nuestro ordenamiento jurídico (tras la reforma operada por la Ley 8/2021) reconocen plena capacidad a las personas con discapacidad. Dicho reconocimiento debe hacerse extensivo también a la asunción por parte de estas personas de responsabilidad civil por los daños causados, la cual se consagra en el art. 299 CC: *"La persona con discapacidad responderá por los daños causados a otros […]"*. De esta manera, las personas con discapacidad no solo dejan de estar discriminadas en lo que respecta a sus derechos (su capacidad en este caso), sino también en lo relativo a sus obligaciones. Y ello porque no se trata de una responsabilidad por hecho ajeno ante

[76] PELEGRINO TORAÑO, L.A.: "Los daños por productos defectuosos…", op. cit., p. 178.
[77] PELEGRINO TORAÑO, L.A.: "Los daños por productos defectuosos…", op. cit., p. 186.
[78] PELEGRINO TORAÑO, L.A.: "Los daños por productos defectuosos…", op. cit., p. 187.

supuestos de daños causados por inimputables civilmente que recae sobre quien deba prestar el apoyo, en su caso. Al tener estas personas plena capacidad, la responsabilidad es por hecho propio[79].

Esto, a su vez, debe tener una contrapartida en el ámbito de la accesibilidad. Carece de sentido exigir diligencia al consumidor si éste no puede utilizar o no comprende el bien que adquiere. La accesibilidad debe, por tanto, permitir a la persona con discapacidad entender y utilizar el bien, ya que de lo contrario no podrá ser responsable de sus actos.

A esta conclusión se llega también si se atiende a los tipos de defectos que distinguen doctrina y jurisprudencia (de diseño, de fabricación y de información), explicados anteriormente. Dos de ellos, los de información y los de diseño, pueden estar relacionados con la accesibilidad. De manera que únicamente si se garantiza la accesibilidad tanto del diseño como de la información del producto cabría exigir al consumidor con discapacidad un uso diligente del mismo y exonerar de responsabilidad al productor si el daño se ha producido concurriendo culpa del consumidor.

La misma idea puede alcanzarse interpretando conjuntamente la LGD, que se refiere a la accesibilidad universal de bienes y servicios (especialmente en su art. 22.1), y el TRLCU (tras las modificaciones operadas por el Real Decreto-Ley 1/2021 y la posterior Ley 4/2022, que se refieren sobre todo a la accesibilidad de la información).

El gran problema en relación con esto radica en que la exigencia de accesibilidad no puede ser absoluta. Por un lado, no afecta, ni mucho menos, a todos los productos ofrecidos en el mercado[80]. Por otro, en algunos casos implica un elevado coste que no todas las empresas pueden asumir[81]. Además, en realidad, aunque se establezcan pautas y estándares, las necesidades de accesibilidad de cada persona con discapacidad son únicas, pudiendo variar incluso entre dos personas que tengan el mismo tipo de discapacidad, en función del grado de la misma o las capacidades de cada una, entre otras circunstancias. Por ello, exigir a todas las empresas que prevean todas las necesidades de accesibilidad posibles y que incorporen a sus bienes y servicios todas las posibles soluciones resulta desproporcionado.

---

[79] No obstante, el art. 1903 CC prevé la responsabilidad por hecho ajeno de los curadores con facultades de representación plena por los daños causados por las personas a quien prestan apoyo si conviven con ellas.

[80] Recuérdese, por ejemplo, lo explicado sobre las limitaciones del ámbito de aplicación de la DA.

[81] Recuérdese que la DA no se aplica si supone una modificación sustancial del producto o una carga desproporcionada para los agentes económicos, ni tampoco en el caso de microempresas. Y téngase en cuenta, además, que el art. 23.1 LGD establece que la regulación de las condiciones básicas de accesibilidad universal y no discriminación *"será gradual en el tiempo y en el alcance y contenido de las obligaciones impuestas",* y que la Disposición Adicional tercera de esta misma norma contiene una serie de fechas (en absoluto respetadas) a partir de las cuales deberían ser accesibles determinados bienes y servicios.

Los pronunciamientos doctrinales y jurisprudenciales sobre esto son inexistentes hoy en día, posiblemente debido a que la mayoría de la normativa sobre accesibilidad es muy reciente y gran parte de la misma ni siquiera ha entrado en vigor. Sin embargo, cabe plantear que, aunque la accesibilidad absoluta no pueda ser un presupuesto del uso previsible del producto ya que ello sería desproporcionado, quizá tendría sentido que lo fuera en relación con aquellos productos sobre los que exista una regulación al respecto. En estos casos, las empresas sí pueden prever cuál será su uso por parte de las personas con discapacidad, y sabrán de antemano cómo deben ser sus productos o qué información deben contener (y en qué formatos) para que resulten accesibles. De esta manera, al margen de la sanción administrativa que se pudiera imponer por falta de accesibilidad, la persona con discapacidad que sufra un daño derivado de ella podría verlo resarcido por la vía de la responsabilidad por productos defectuosos, si procede reclamar por dicho concepto.

No obstante lo que se acaba de decir, cabe tener en cuenta que a día de hoy no están reguladas, ni mucho menos, las condiciones básicas de accesibilidad de todos los productos, ni en la regulación existente se tienen en cuenta por igual las necesidades mínimas de todos los tipos de discapacidades (quizá se haya prestado más atención a las personas con discapacidad física o sensorial que, por ejemplo, a aquellas que tienen una discapacidad intelectual, o varios tipos de discapacidad). Por ello, podrían darse casos de personas con discapacidad que, a pesar de los riesgos, se vean obligadas a utilizar productos que no les resulten accesibles, y ello porque no exista en el mercado ninguno que lo sea. En estos supuestos, al no haber regulación específica, no podría utilizarse ésta como base para evaluar la accesibilidad como presupuesto del uso previsible, y por tanto no podría recurrirse a la reclamación de responsabilidad por productos defectuosos. Sí podría, no obstante, acudirse a la responsabilidad contractual o extracontractual del CC, si procede. Por tanto, la persona no quedaría totalmente desprotegida, en realidad.

En cualquier caso, a la vista de todo lo señalado, resulta conveniente un tratamiento legislativo más profundo, que abarque la mayor cantidad de productos y necesidades posible, dado que la accesibilidad está relacionada directamente con los derechos fundamentales de un sector de la población, los cuales no deben verse limitados en base a criterios meramente económicos.

6. CONCLUSIONES

En los apartados anteriores se ha hecho referencia a la protección que el Derecho otorga a las personas con discapacidad en su condición de consumidores vulnerables, hecho lo cual se procede a expresar las conclusiones a las que se ha llegado.

En primer lugar, es innegable la evolución que ha experimentado el concepto de discapacidad. Del modelo médico, centrado en las deficiencias de la persona, se pasa progresivamente al modelo social, que se centra en la interacción entre el individuo y su entorno. Dicho cambio de paradigma se aprecia también en la evolución de los derechos de este colectivo. Si a finales del siglo XX las medidas adoptadas eran de carácter asistencialista, hoy en día se aprecia cada vez más una tendencia hacia normas que posibiliten a las personas con discapacidad desenvolverse en todos los ámbitos de la vida en igualdad de condiciones, fomentando para ello los apoyos y medidas de accesibilidad que puedan necesitar.

A todos estos cambios ha contribuido enormemente la CDPD, la cual ha propiciado en España cambios normativos tan relevantes como la aprobación del Real Decreto Legislativo 1/2013, actualmente norma de referencia en materia de discapacidad, o la Ley 8/2021, que ha sustituido las incapacitaciones judiciales por un sistema de apoyos que trata de permitir que, en la medida de lo posible, la persona decida por sí misma.

En cualquier relación de consumo B2C, la parte débil siempre es el consumidor. No obstante, existen grupos, tales como las personas mayores o aquellas que tienen discapacidad, que, en determinados casos, pueden encontrarse en mayor desventaja si cabe que la mayoría de consumidores. Para tratar de reflejar esta realidad a nivel jurídico, desde la UE se creó el concepto de "consumidor vulnerable", que llegó a nuestro ordenamiento en 2009 pero no se definió hasta 2021. Inicialmente, el término hacía referencia a grupos concretos, pero posteriormente evolucionó para centrar su atención no tanto en si la persona tiene o no una determinada característica, sino en si, en cada caso concreto, se sufrió una situación de especial indefensión o desprotección.

Este cambio de criterio parece acertado. Si se piensa en las personas con discapacidad, no todas presentan problemas en materia de consumo derivados de tal circunstancia, o no siempre. Por ello, afirmar que todas las personas con discapacidad son siempre consumidores vulnerables puede resultar desproporcionado. Tiene mucho más sentido atender a las particularidades de cada situación. La falta de accesibilidad, la ausencia de información comprensible, y el sobrecoste y los problemas de salud derivados de la

discapacidad son circunstancias que pueden determinar cuándo una persona de este colectivo debe ser considerada consumidor vulnerable y cuándo no.

A pesar de que, como se viene diciendo, este nuevo concepto resulta coherente, lo cierto es que, de momento, su inclusión en nuestro ordenamiento jurídico no ha supuesto grandes cambios para este tipo de consumidores. Si bien sí que se prevé una protección especial de sus derechos, ello se ha hecho acudiendo a términos tan amplios (información comprensible, accesibilidad de bienes y servicios…) que resulta complicado determinar hasta dónde cabe exigir a las empresas. No existen criterios claros que definan unos términos tan imprecisos. Además, no contamos con regulación sobre consumidores vulnerables en cuestiones tan importantes como la garantía o los servicios postventa.

Si se atiende a la regulación específica en relación con consumidores con discapacidad la situación mejora en cierto modo, aunque no demasiado. Por un lado, las modificaciones operadas en el CC por lo que respecta a los contratos celebrados por personas que requieran de medidas de apoyo parece coherente y acertada. Sin embargo, pocas conclusiones pueden extraerse de la Disposición Adicional Primera de la Ley 4/2022, sobre etiquetado inclusivo para personas con discapacidad visual, siendo necesario esperar a un desarrollo reglamentario que no llega.

En cuanto a la Directiva de Accesibilidad (traspuesta a nuestro ordenamiento por el Título I de la Ley 11/2023) parece haberse redactado pensando más en la libre circulación que en las necesidades que pretende cubrir, pero contiene requisitos concretos y específicos que, aunque no son de carácter técnico, sí sirven para determinar con relativa claridad qué condiciones deben cumplir los bienes y servicios incluidos en su ámbito de aplicación. Por su parte, el Real Decreto 193/2023, aunque concreta algunos aspectos (tales como que debe prestarse ayuda a las personas con discapacidad a la hora de hacer la compra), en relación con otros bienes (como el turismo) se refiere únicamente a la accesibilidad, sin especificar mucho más, lo cual resulta criticable.

Además de lo dicho en el párrafo anterior, debe tenerse en cuenta que el ámbito de aplicación de estas dos normas es limitado, es decir, no establecen condiciones básicas de accesibilidad para todos los bienes y servicios. Llama la atención, por ejemplo, que no se contemplen productos como los electrodomésticos, que son utilizados en mayor o menor medida por todas las personas.

Por todo ello, y también porque en ocasiones la accesibilidad supone costes para el empresario, su exigencia no puede ser absoluta. Siendo esto así, no parece que pueda

constituirse como presupuesto del uso razonablemente previsible del producto, ni, por tanto, que se pueda reclamar responsabilidad por productos defectuosos en todos los supuestos de daños derivados de la falta de accesibilidad. Ello solo parece apropiado en relación con aquellos productos y servicios sobre los que existe normativa específica.

Toda la regulación a que se ha hecho referencia en este trabajo es muy reciente. Ésta es la razón por la que no toda ella ha entrado aún en vigor. Tampoco contamos con suficientes pronunciamientos doctrinales y jurisprudenciales sobre la misma. Ello hace que no pueda tenerse una idea clara de cuál será su operatividad práctica ni acerca de qué aspectos convendría mejorar, sino que únicamente ha podido llevarse a cabo un mero análisis de su contenido. No obstante, sí parece estar claro que, para incrementar la protección de las personas con discapacidad en su condición de consumidores, es necesario que se acometa una regulación mucho más ambiciosa. En primer lugar, sería conveniente que se abordaran condiciones básicas de accesibilidad de todos los bienes y servicios. Además, debería tenerse en cuenta la heterogeneidad del colectivo (y consiguientemente de sus necesidades), y, para mayor seguridad jurídica, contemplarse especificaciones de carácter técnico. Asimismo, convendría garantizar unos mecanismos de control eficientes. Por último, estos cambios legislativos tendrían que ir acompañados por numerosas acciones de sensibilización, concienciación y asesoramiento a las empresas sobre la necesidad de la accesibilidad y cómo lograrla, ya que existe un desconocimiento generalizado en este ámbito.

Cabe suponer que todos estos cambios irán alcanzándose progresivamente, a medida que se tome cada vez más conciencia de la necesidad de los mismos. Por lo pronto, puede decirse que lo que se ha hecho hasta ahora constituye un buen punto de partida sobre el que, al menos a nivel jurídico, seguir construyendo un mundo más inclusivo para todas las personas.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

7.1. BIBLIOGRAFÍA

ÁLVAREZ MORENO, M.T.: "Ámbito de aplicación subjetivo", en ÁLVAREZ MORENO, M.T.: *La protección jurídica del consumidor en la contratación en general (normas imperativas y pactos al respecto),* Reus, Madrid, 2015, pp. 23-39.

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. **https://www.revista-aji.com/wp-content/uploads/2022/04/26.-Rosa-Barcelo-626-653.pdf**

BERCOVITZ RODRÍGUEZ CANO, A.: "El principio de protección de los consumidores", en BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, A. (Dir.): *Apuntes de derecho mercantil: Derecho mercantil, derecho de la competencia y propiedad industrial. (24ª edición),* Aranzadi, Cizur Menor, 2023, pp. 605-624.

CERMI, CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, FUNDACIÓN ONCE Y ONCE: *Los derechos de los consumidores y usuarios con discapacidad,* 2013. **http://www.convenciondiscapacidad.es/wp-content/uploads/2017/09/61_Folleto_Derechos_Consumidores_Accesible.pdf**

EUROPEAN DISABILITY FORUM (EDF): *EDF analysis of the European Accessibility Act,* 2019, EDF. **https://www.edf-feph.org/content/uploads/2021/02/edf_analysis_of_the_european_accessibility_act_-_june_2019_2_0.doc**

GUTIÉRREZ SANTIAGO, P.: "La responsabilidad civil por daños causados por productos defectuosos", en DÍAZ ALABART, S. (Coord.): *Manual de derecho de consumo,* Reus, Madrid, 2016, pp. 43-69.

HERNÁNDEZ DÍAZ-AMBRONA, M.D.: "Consumidor y comerciante", en DÍAZ ALABART, S. (Coord.): *Manual de derecho de consumo,* Reus, Madrid, 2016, pp. 29-43.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA: *Encuesta de Discapacidad, Autonomía Personal y Situaciones de Dependencia (EDAD). Año 2020* [Nota de prensa], Instituto Nacional

de Estadística, 19 de abril de 2022. **https://www.ine.es/prensa/edad_2020_p.pdf**

JORDÁ CAPITÁN, E.R.: "Los intereses de la persona consumidora, en JORDÁ CAPITÁN, E.R.: *La perspectiva de la discapacidad, de género y de la sostenibilidad ambiental en la protección de las personas consumidoras en el comercio electrónico,* Dykinson, Madrid, 2021, pp. 51-129.

LASARTE ÁLVAREZ, C.: "La noción de consumidor", en LASARTE ÁLVAREZ, C. (Dir.): *Manual sobre protección de consumidores y usuarios. (7ª edición revisada y actualizada),* Dykinson, Madrid, 2015, pp. 49-71.

LASARTE ÁLVAREZ, C.: "La responsabilidad civil por productos defectuosos", en LASARTE ÁLVAREZ, C. (Dir.): *Manual sobre protección de consumidores y usuarios. (7ª edición revisada y actualizada),* Dykinson, Madrid, 2015, pp. 220-242.

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

MARTÍNEZ CALVO, F.J.: "Nueva directiva europea sobre requisitos de accesibilidad de algunos productos y servicios", *Integración: Revista digital sobre discapacidad visual,* núm. 75, 2019, pp. 204-208. **https://www.once.es/dejanos-ayudarte/la-discapacidad-visual/revista-integracion/2019-integracion-74-75/numero-75/martinez-nueva-directiva-europea-sobe-requisitos-de-accesibilidad-de-algunos-productos-y-servicios**

MARTÍNEZ CALVO, F.J.: "El etiquetado inclusivo o cómo resolver el juego de las siete diferencias gracias al sistema braille", *RED Visual: revista especializada en discapacidad visual,* núm. 79, 2022, pp. 158-165. **https://www.once.es/dejanos-ayudarte/la-discapacidad-visual/revista-red-visual/numeros-publicados-red-visual/2022-redvisual-79/el-etiquetado-inclusivo-o-como-resolver-el-juego-de-las-siete-diferencias-gracias-al-sistema-braille**

MORCILLO MORENO, J.: "La accesibilidad de productos y servicios en la Unión Europea: luces y sombras de una esperada regulación que deja la última palabra a los Estados", *Revista de Administración Pública,* núm. 213, 2020, pp. 405-438. **https://doi.org/10.18042/cepc/rap.213.17**

ORTEGA LOZANO, P.G.: "Análisis de los Derechos de las Personas con Discapacidad en su Condición de Consumidores y de los Mecanismos para su Especial Protección",

Revista de derecho de la seguridad social, Laborum, núm. extra 5, 2023, pp. 575-605. **https://revista.laborum.es/index.php/revsegsoc/article/view/751**

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, 2023, pp. 172-199. **https://revista-aji.com/articulos/2023/18/AJI18_7.pdf**

SÁNCHEZ HERNÁNDEZ, A.: "Consideraciones sobre la reforma de la legislación civil en materia de discapacidad: de la incapacitación al apoyo", *Revista Electrónica de Derecho De La Universidad De La Rioja (REDUR),* núm. 19, 2021, pp. 23-55. **https://doi.org/10.18172/redur.5318**

SOSPEDRA NAVAS, F.J.: "Comentario de la ley 8/2021, de 2 de junio, de reforma para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad", *Aranzadi Digital,* núm. 1, 2021.

7.2. WEBGRAFÍA

AGENCIA ESPAÑOLA DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS SANITARIOS: "Información y simbología en el etiquetado de los medicamentos", *Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios* [en línea], 2021. **https://www.aemps.gob.es/industria-farmaceutica/etiquetado-y-prospectos/informacion-y-simbologia-en-el-etiquetado-de-los-medicamentos/** [Fecha de consulta: 05/03/2024].

AMANIXER: "Tipos de discapacidad que existen", *Amanixer* [en línea], 2022. **https://www.amanixer.es/tipos-discapacidad/** [Fecha de consulta: 13/11/2023].

CABRA DE LUNA, M.A.: "Informe preliminar del CERMI sobre contenidos e impacto en el derecho Español de la Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de abril de 2019 sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios", *CERMI* [en línea], 2019. **http://www.convenciondiscapacidad.es/2019/06/30/informe-preliminar-del-cermi-sobre-contenidos-e-impacto-en-el-derecho-espanol-de-la-directiva-ue-2019-882-del-parlamento-europeo-y-del-consejo-de-17-de-abril-de-2019-sobre-los-requisitos-de-accesibi/** [Fecha de consulta: 30/01/2024].

CARRERAS MONTOTO, O.: "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", *Usable y accesible* [en línea], 2023. **https://olgacarreras.blogspot.com/2023/04/real-decreto-1932023-de-21-de-marzo-por.html** [Fecha de consulta: 11/03/2024].

CERMI: "El CERMI recibe con decepción la Directiva de accesibilidad a productos y servicios de la UE", *CERMI* [en línea], 7 de junio de 2019. **https://cermi.es/noticia/el-cermi-recibe-con-decepcion-la-directiva-de-accesibilidad-a-productos-y-servicios-de-la-ue** [Fecha de consulta: 14/02/2024].

DIARIO LA LEY: "Regulación de las condiciones básicas de accesibilidad de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público", *Diario LA LEY* [en línea], Núm. 10255, 2023. **https://diariolaley.laleynext.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAAEADVO0WoCMRD8GvMilJxe0T7kRe1DQUqRo_R1zW0vgZiN2eRq_r6L4sLADjs7M9eKuQ14K2bEjNbRMmWyyBCWyAkWVevfjoLiFim2ixlyRVXgzKZbbOxKsFZgS4VwIGs63d-pn3GAs1kpymK7a7IVKhBOyGbdb18VO_r7hNlPUDzFHeSHsR9H8_6jZbrNtn_r1YyZRWC-_YSxoHJ-ckdBeegZIVv3BRMaia8X0dALcLopG-R0gIJ7CBjHZwCkFNqJgvS480T8fPyIe8hUGYPR_05C_yUWAQAAWKE** [Fecha de consulta: 11/03/2024].

GIL, I.: "¿Qué es la discapacidad? Evolución histórica y cultural", *Fundación Adecco* [en línea], 2018. **https://fundacionadecco.org/blog/que-es-la-discapacidad-evolucion-historica/** [Fecha de consulta: 13/11/2023].

GIL, I.: "Terminología adecuada para personas con discapacidad. Posicionamiento de la Fundación Adecco", *Fundación Adecco* [en línea], 2021. **https://fundacionadecco.org/azimut/terminologia-adecuada-discapacidad/** [Fecha de consulta: 13/11/2023].

PARDO, S.: "Discapacidad y consumo accesible", *Icablog* [en línea], 2023. **https://icablog.icab.cat/es/discapacidad-y-consumo-accesible/** [Fecha de consulta: 16/01/2024].

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA: "*Discapacidad", Diccionario de la lengua española*, 23.ª ed., [versión 23.6 en línea]. **https://dle.rae.es** [Fecha de consulta: 13/11/2023].

ANEXO 1. LEGISLACIÓN CONSULTADA

Unión Europea. Directiva 2004/27/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 31 de marzo de 2004, que modifica la Directiva 2001/83/CE por la que se establece un código comunitario sobre medicamentos de uso humano. *Diario Oficial de la Unión Europea,* núm. 136, de 30 de abril de 2004, pp. 34-57. **https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=CELEX:32004L0027** [Fecha de consulta: 18/01/2024].

Unión Europea. Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior, que modifica la Directiva 84/450/CEE del Consejo, las Directivas 97/7/CE, 98/27/CE y 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y el Reglamento (CE) no 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo («Directiva sobre las prácticas comerciales desleales»). *Diario Oficial de la Unión Europea, núm.* 149, de 11 de junio de 2005, pp. 22-39. **https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex%3A32005L0029** [Fecha de consulta: 20/12/2023].

Unión Europea. Directiva 2009/72/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de julio de 2009, sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad y por la que se deroga la Directiva 2003/54/CE. *Diario Oficial de la Unión Europea,* núm. 211, de 14 de agosto de 2009, pp. 55-93. **https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/ALL/?uri=celex%3A32009L0072** [Fecha de consulta: 20/12/2023].

Unión Europea. Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo. *Diario Oficial de la Unión Europea,* núm. 304, de 22 de noviembre de 2011, pp. 64-88. **https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex%3A32011L0083** [Fecha de consulta: 30/11/2023].

Unión Europea. Resolución del Parlamento Europeo, de 22 de mayo de 2012, sobre una estrategia de refuerzo de los derechos de los consumidores vulnerables (2011/2272(INI)). *Diario Oficial de la Unión Europea,* núm. 264, de 13 de septiembre

de 2013. **https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/ALL/?uri=CELEX%3A52012IP0209** [Fecha de consulta: 21/12/2023].

Unión Europea. Directiva 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios. *Diario Oficial de la Unión Europea,* núm. 151, de 7 de junio de 2019, pp. 70-115. **https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj?locale=es** [Fecha de consulta: 30/01/2024].

Unión Europea. Reglamento (UE) 2019/6 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de diciembre de 2018, sobre medicamentos veterinarios y por el que se deroga la Directiva 2001/82/CE. *Diario Oficial de la Unión Europea,* núm. 4, de 7 de enero de 2019, pp. 43-167. **https://eur-lex.europa.eu/legal-content/es/ALL/?uri=CELEX%3A32019R0006** [Fecha de consulta: 05/03/2024].

Unión Europea. Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo y al Consejo. Nueva Agenda del Consumidor. Reforzar la resiliencia del consumidor para una recuperación sostenible. COM(2020) 696 final. Bruselas, 13 de noviembre de 2020. **https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=CELEX:52020DC0696** [Fecha de consulta: 02/01/2024].

España. Instrumento de ratificación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, hecho en Nueva York el 13 de diciembre de 2006. *Boletín Oficial del Estado,* núm. 96, de 21 de abril de 2008, pp. 20648-20659. **https://www.boe.es/eli/es/ai/2006/12/13/(1)** [Fecha de consulta: 30/11/2023].

España. Constitución española. *Boletín Oficial del Estado,* núm. 311, de 29 de diciembre de 1978, pp. 29313-29424. **https://www.boe.es/eli/es/c/1978/12/27/(1)/con** [Fecha de consulta: 13/11/2023].

España. Reforma del artículo 49 de la Constitución Española, de 15 de febrero de 2024. *Boletín Oficial del Estado,* núm. 43, de 17 de febrero de 2024, pp. 19462-19471. **https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2024-3099** [Fecha de consulta: 26/02/2024].

España. Real Decreto de 22 de agosto de 1885 por el que se publica el Código de Comercio. *Gaceta de Madrid,* núm. 289, de 16 de octubre de 1885.

https://www.boe.es/eli/es/rd/1885/08/22/(1)/con [Fecha de consulta: 01/12/2023].

España. Real Decreto de 24 de julio de 1889 por el que se publica el Código Civil. *Gaceta de Madrid,* núm. 206, de 25 de julio de 1889. **https://www.boe.es/eli/es/rd/1889/07/24/(1)/con** [Fecha de consulta: 13/02/2024].

España. Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil. *Boletín Oficial del Estado,* núm. 7, de 8 de enero de 2000. **https://www.boe.es/eli/es/1/2000/01/07/1/con** [Fecha de consulta: 16/11/2023].

España. Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico. *Boletín Oficial del Estado,* núm. 166, de 12 de julio de 2002. **https://www.boe.es/eli/es/1/2002/07/11/34/con** [Fecha de consulta: 11/03/2024].

España. Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia. *Boletín Oficial del Estado,* núm. 299, de 15 de diciembre de 2006. **https://www.boe.es/eli/es/1/2006/12/14/39/con** [Fecha de consulta: 13/11/2023].

España. Ley 29/2009, de 30 de diciembre, por la que se modifica el régimen legal de la competencia desleal y de la publicidad para la mejora de la protección de los consumidores y usuarios. *Boletín Oficial del Estado,* núm. 315, de 31 de diciembre de 2009, pp. 112039-112060. **https://www.boe.es/eli/es/1/2009/12/30/29** [Fecha de consulta: 20/12/2023].

España. Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. *Boletín Oficial del Estado,* núm. 184, de 2 de agosto de 2011. **https://www.boe.es/eli/es/1/2011/08/01/26/con** [Fecha de consulta: 14/11/2023].

España. Ley 15/2015, de 2 de julio, de la Jurisdicción Voluntaria. *Boletín Oficial del Estado,* núm. 158, de 3 de julio de 2015. **https://www.boe.es/eli/es/1/2015/07/02/15/con** [Fecha de consulta: 16/11/2023].

España. 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. *Boletín Oficial del Estado,* núm. 132, de 3 de junio de 2021.

https://www.boe.es/eli/es/l/2021/06/02/8/con [Fecha de consulta: 15/11/2023].

España. Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica. *Boletín Oficial del Estado,* núm. 51, de 1 de marzo de 2022. **https://www.boe.es/eli/es/l/2022/02/25/4/con** [Fecha de consulta: 12/01/2024].

España. Ley 11/2023, de 8 de mayo, de trasposición de Directivas de la Unión Europea en materia de accesibilidad de determinados productos y servicios, migración de personas altamente cualificadas, tributaria y digitalización de actuaciones notariales y registrales; y por la que se modifica la Ley 12/2011, de 27 de mayo, sobre responsabilidad civil por daños nucleares o producidos por materiales radiactivos. *Boletín Oficial del Estado,* núm. 110, de 9 de mayo de 2023. **https://www.boe.es/eli/es/l/2023/05/08/11/con** [Fecha de consulta: 30/01/2024].

España. Real Decreto-ley 1/2021, de 19 de enero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica. *Boletín Oficial del Estado,* núm. 17, de 20 de enero de 2021, pp. 4782 a 4803. **https://www.boe.es/eli/es/rdl/2021/01/19/1/con** [Fecha de consulta: 02/01/2024].

España. Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. *Boletín Oficial del Estado,* núm. 287, de 30 de noviembre de 2007. **https://www.boe.es/eli/es/rdlg/2007/11/16/1/con** [Fecha de consulta: 14/02/2024].

España. 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. *Boletín Oficial del Estado,* núm. 289, de 3 de diciembre de 2013, pp. 95635-95673. **https://www.boe.es/eli/es/rdlg/2013/11/29/1/con** [Fecha de consulta: 11/03/2024].

España. Real Decreto Legislativo 1/2015, de 24 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios. *Boletín Oficial del Estado,* núm. 177, de 25 de julio de 2015. **https://www.boe.es/eli/es/rdlg/2015/07/24/1/con** [Fecha de consulta: 05/03/2024].

España. 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. *Boletín Oficial del Estado*, núm. 69, de 22 de marzo de 2023. **https://www.boe.es/eli/es/rd/2023/03/21/193/con** [Fecha de consulta: 11/03/2024].

España. Resolución de 14 de diciembre de 2021, de la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios, por la que se dictan instrucciones en materia de inclusión del alfabeto braille en determinados medicamentos veterinarios. *Boletín Oficial del Estado,* núm. 313, de 30 de diciembre de 2021, pp. 167663-167664. **https://www.boe.es/eli/es/res/2021/12/14/(2)** [Fecha de consulta: 18/03/2024].

Ministerio de Economía y Competitividad & Ministerio de Justicia. (2014). Anteproyecto de Código Mercantil. **https://transparencia.gob.es/servicios-buscador/contenido/normaelaboracion.htm?id=NormaEV03L0-20141901&lang=ca-valencia&fcAct=Tue%20Jun%2014%2015:56:50%20CEST%202022** [Fecha de consulta: 29/11/2023].

Castilla y León. Ley 2/2015, de 4 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto del Consumidor de Castilla y León. *Boletín Oficial de Castilla y León,* núm. 49, de 12 de marzo de 2015. **https://www.boe.es/eli/es-cl/l/2015/03/04/2/con** [Fecha de consulta: 21/12/2023].

ANEXO 2. JURISPRUDENCIA CONSULTADA

Tribunal Constitucional (Pleno). Sentencia núm. 71/1982, de 30 de noviembre.

Tribunal Supremo (Sala de lo Civil, Sección 1ª). Sentencia núm. 303/2006, de 29 de marzo.

Tribunal Supremo (Sala de lo Social, Sección 1ª). Sentencia de 4 de diciembre de 2007 (RJ\2008\1895).

Audiencia Nacional (Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección 4ª). Sentencia de 22 de noviembre de 2017 (ECLI:ES:AN:2017:4796).

Audiencia Nacional (Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección 8ª). Sentencia de 2 de febrero de 2024 (ECLI:ES:AN:2024:926).

Audiencia Provincial de Islas Baleares (Sección 4ª). Sentencia núm. 506/2000, de 19 de julio.

Audiencia Provincial de Islas Baleares (Sección 5ª). Sentencia núm. 257/2010, de 28 de junio (ECLI:ES:APIB:2010:1545).

Audiencia Provincial de Pontevedra (Sección 1ª). Sentencia núm. 336/2014, de 14 de octubre (ECLI:ES:APPO:2014:2277).

Audiencia Provincial de Tarragona (Sección 3ª). Sentencia de 7 de julio de 2006 (JUR\2007\64022).