

EDADISMO EN EL SISTEMA BANCARIO¹

Fabiola Meco Tébar

Profa. Contratada Doctora de Derecho Civil de la Facultat de Dret de València y miembro del Instituto de Derechos Humanos de la Universitat de València. Miembro de los grupos de investigación de la Universitat de València “Derecho, derechos y personas mayores” y “Bienestar, seguro y pensiones”.

ORCID 0000-0003-2541-8932

Resumen: El edadismo, como sistema de discriminación por razón de la edad, y la ausencia de normativa vinculante en el ámbito del derecho público y privado que reconozca y especifique los derechos de las personas mayores con enfoque integral y centrada en ellas, constituye un hándicap a la hora de hacerlos efectivos. Esta vulneración de sus derechos se agudiza en el acceso a bienes y servicios de todo tipo (educación, sanidad, vivienda, ocio, etc.), y de manera muy especial en el sistema bancario, que los excluye y margina en el contexto de la acelerada digitalización y las amplias brechas de pobreza y exclusión que viven nuestras sociedades. La aprobación de reciente normativa destinada a consumidores y usuarios en situación de vulnerabilidad social y económica, o a personas con discapacidad, avanza, no sin trabas -por encima de instrumentos de soft law, como códigos o protocolos- y de la dejadez de los operadores jurídicos, hacia la inclusión y la efectividad de los derechos de las personas mayores; y por ende, hacia la sostenibilidad y la construcción de una sociedad para todas las edades que se cimente sobre un enfoque de derechos que garantice la dignidad, la igualdad, la autonomía y la participación de las personas durante todas las etapas de su vida, también en su edad avanzada.

Palabras clave: Personas mayores, accesibilidad bienes y servicios, envejecimiento, digitalización, sistema y derecho bancario, edadismo.

Abstract: Ageism, as a system of age discrimination, and the absence of binding regulations in the field of public and private law that recognize and specify the rights of

¹ Este trabajo se ha realizado en el marco del proyecto de investigación “Tiempos y espacios de una justicia inclusiva. Derechos para una sociedad resiliente frente a los nuevos retos” (MINCI 2022-2026, PID2021-126552OB-I00).

the elderly with a comprehensive approach and focused on them, is a handicap when it comes to making them effective. This violation of their rights is exacerbated in access to goods and services of all kinds (education, health, housing, leisure, etc.), and especially in the banking system, which excludes and marginalizes them in the context of the accelerated digitalization and gaps of poverty and exclusion that our societies are experiencing. The approval of recent legislation aimed at consumers and users in situations of social and economic vulnerability, or people with disabilities, advances, not without obstacles - over soft law instruments, such as codes or protocols - and the negligence of legal operators, towards the inclusion and effectiveness of the rights of the elderly; and therefore, towards sustainability and the construction of a society for all ages that is based on a rights-based approach that guarantees the dignity, equality, autonomy and participation of people during all stages of their lives, also in their advanced age.

Keys: Elderly people, accessibility of goods and services, aging, digitalization, banking system and law, ageism.

SUMARIO: I.- INTRODUCCIÓN. II.- EL ENVEJECIMIENTO A TRAVÉS DEL ENFOQUE DE DERECHOS Y DEL MODELO SOCIAL III.- EDADISMO EN EL SISTEMA BANCARIO: RECONOCIMIENTO Y VÍAS DE ACTUACIÓN POR LOS DEFENSORES DE LOS DERECHOS HUMANOS DE LAS PERSONAS MAYORES IV.- HACIA UNA ECONOMÍA INCLUSIVA: LA RESPUESTA DEL SECTOR BANCARIO, EVALUACIÓN DE SU CUMPLIMIENTO Y APUNTES SOBRE SU NATURALEZA JURÍDICA 1. La respuesta del sector bancario ante la exclusión financiera de las personas mayores 2. La evaluación de las medidas de inclusión financiera en España 3. Apuntes sobre la naturaleza jurídica del protocolo de inclusión financiera V.- AVANCES LEGALES HACIA UNA SOCIEDAD INCLUSIVA EN EL ACCESO A BIENES Y SERVICIOS FINANCIEROS: NORMAS Y PRÁCTICAS. VI.- CONCLUSIONES. VII.- BIBLIOGRAFÍA.

I. INTRODUCCIÓN

Las Proyecciones de Población 2022-2072 elaboradas por el Instituto Nacional de Estadística (INE)² evidencian que el porcentaje de población de 65 años y más, que actualmente se sitúa en el 20,1% del total, alcanzaría un máximo del 30,4% en torno a 2050. El envejecimiento de la población no es algo que pueda seguir ignorándose, menos aún por el Derecho y particularmente por el Derecho Privado, pues no es un fenómeno transitorio, es estructural, y lo va a seguir siendo en las próximas décadas, debido al incremento de la esperanza de vida (la mayor de la historia) y al descenso o retroceso (cada vez más acuciado) de la natalidad.

Las personas mayores envejecen como consecuencia de un proceso natural e irreversible, y lo hacen cada vez durante períodos más largos de tiempo. Esta circunstancia, siendo un logro evidente debido a los notables avances en salud pública, hábitos de vida más saludables, y desarrollo económico y social; constituye al tiempo un gran desafío, un verdadero reto demográfico y también, por qué no remarcarlo, democrático. Es generalizado el desarrollo de actitudes discriminatorias en todas las sociedades por razón de la circunstancia de la edad, siendo una forma de discriminación extendida, como lo es el sexismo o el racismo, que produce efectos nocivos tanto en las personas como en las comunidades donde se llevan a término este tipo de actitudes. Como afirmara Simone de Beauvoir “El hombre no vive jamás en estado de naturaleza: en su vejez, como cualquier edad, su condición le es impuesta por la sociedad a la que pertenece”³.

El concepto de edadismo (Ageism) fue introducido en 1969 por el gerontólogo estadounidense Robert N. Butler, para incidir en una de sus manifestaciones más notables, la discriminación que se ejerce hacia las personas mayores en la sociedad⁴. Butler consideraba al edadismo como aquel “proceso de estereotipación y discriminación sistemática de las personas por el hecho de ser mayores, al igual que el racismo y el sexismo lo consiguen con el color de la piel y el género”⁵. Una discriminación que, en su opinión, constaba de tres elementos: las actitudes desarrolladas hacia las personas mayores, las prácticas discriminatorias asociadas a

² Los datos desglosados se encuentran en: https://www.ine.es/prensa/pp_2022_2072.pdf (Consultada el 20 de septiembre de 2023)

³ DE BEAUVOIR, Simone: *La vejez*, 1970, Traducción: Aurora Bernárdez. Bogotá: PenguinRandom House Grupo Editorial, S.A.S., 2013, p. 15.

⁴ BUTLER, R.: “Age-ism: Another Form of Bigotry”, *The Gerontologist*, 1969, pp. 243–246.

⁵ BUTLER, R.: “Why Survive?”, *Being Old in America*, Harper & Rowe, 1975.

considerar dicho grupo etario como una carga para la sociedad, y las políticas y prácticas institucionales que perpetúan los estereotipos y perjudican la posición que estas personas de avanzada edad tienen. Así precisamente ha sido definido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en su Informe mundial sobre el edadismo, como “los estereotipos, los prejuicios y la discriminación contra otras personas o autoinfligido por razones de edad”, que se manifiestan en tres niveles (institucional, interpersonal o autoinfligido), bien de manera explícita (consciente) o implícita (inconsciente)⁶. En dicho informe la OMS profundiza en cómo la edad se utiliza para categorizar y dividir a las personas por atributos que ocasionan daño, desventaja o injusticia, y menoscaban la solidaridad intergeneracional.

La discriminación por edad no puede ser tolerada o pasar desapercibida o ser justificada, requiere de una actitud proactiva de vigilancia que se traduzca en acciones efectivas, preventivas y no sólo reactivas, para garantizar la igualdad de trato de todas las personas e impedir que los derechos de las personas mayores se vean restringidos o condicionados injustificadamente y socaven su dignidad, autonomía y participación.

Combatir el edadismo es una tarea que interpela a los poderes públicos, al sector privado, y a la sociedad en su conjunto. Es preciso apostar y defender el envejecimiento con derechos como un mecanismo efectivo al respecto, y abandonar las prácticas y políticas proteccionistas, que desempoderan a la persona mayor y no contribuyen a aumentar su autonomía y bienestar en un sentido holístico.

Este artículo pretende contribuir a visibilizar el edadismo en uno de esos ámbitos, el sistema bancario; a identificar las prácticas en el sector dirigidas a combatirlo, evaluándolas críticamente y señalando sus déficits; y a apuntar cauces oportunos, a la luz de legislación reciente, que aun no siendo específica en la materia, pudieran ser herramientas útiles en orden a su erradicación.

II. EL ENVEJECIMIENTO A TRAVÉS DEL ENFOQUE DE DERECHOS Y DEL MODELO SOCIAL

⁶ Informe mundial sobre el edadismo, Washington, D.C.: Organización Panamericana de la Salud; 2021. Licencia: CC BY-NC-SA 3.0 IGO. <https://doi.org/10.37774/9789275324455>, p.2. Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/55871> (Consultada el 5 de febrero de 2024).

El envejecimiento de la población abre, a todas luces, una ventana de oportunidad desde la que analizar cómo impacta este fenómeno estructural en los diferentes ámbitos: social, económico, laboral, sanitario, educativo, sexual, familiar, financiero, bancario -nuestro objeto de estudio-, entre otros muchos. El enfoque desde el que efectuar el análisis no es baladí. Este epígrafe pretende evidenciar por qué el envejecimiento debe abordarse tanto desde un enfoque de derechos, como desde un modelo social como mejores paradigmas. Su análisis previo al estudio del edadismo en el sistema bancario resulta conveniente por las conclusiones que con él se alcanzan y su aplicabilidad a cuanto después se verá.

La relevancia del enfoque de derechos a los efectos que aquí interesan ha sido puesta de relieve por la Experta Independiente sobre el disfrute de todos los derechos humanos por las personas de edad⁷, que sostiene que “es el marco más apropiado y eficaz para combatir el edadismo” y que “debe hacerse desde las leyes, las políticas y las prácticas institucionales y sociales”⁸.

Acoger este enfoque implica defender la idea fundamental de que las personas, todas, son titulares de derechos desde que nacen hasta que mueren. Supone abandonar la consideración jurídica de la persona que liga la atribución de derechos (su personalidad jurídica) a las ideas de autonomía, independencia y capacidad; una concepción en que se había instalado nuestro sistema jurídico, y muy especialmente los Códigos civiles del siglo XIX, que justificaban y naturalizaban un tratamiento diferenciado hacia las personas que no reunían dichas cualidades (niños y niñas, personas con discapacidad, personas mayores, mujeres en otro tiempo no tan lejano, etc.)⁹. Estas personas adscritas a esos grupos de población eran tratadas de manera homogénea por sus circunstancias

⁷ El mandato del Experto Independiente sobre el disfrute de todos los derechos humanos por las personas de edad fue adoptado el 27 de septiembre de 2013 por el Consejo de Derechos Humanos en resolución 24/20. En 2022 se renovó dicho mandato mediante resolución 51/4, que ostenta en la actualidad Claudia Mahler (Austria). La finalidad de este mandato es: a) Evaluar la aplicación de las normas nacionales, regionales e internacionales relativas a los derechos de las personas mayores; b) Identificar, intercambiar y promover las mejores prácticas relativas a la promoción y protección de estos derechos; c) Informar sobre la evolución, los retos y las lagunas de protección en la realización de los derechos de las personas mayores, y formular recomendaciones al respecto; y d) informar anualmente al Consejo de Derechos Humanos y a la Asamblea General a este respecto.

⁸ Informe de la Experta Independiente sobre el disfrute de todos los derechos humanos por las personas de edad, Claudia Mahler (2021), A/HRC/48/53, p.19. También resulta de interés el estudio realizado por DABOVE, M.Isolina, Y LUCAS GIOJA, A.: “Enfoque complejo de la vejez. Su incidencia en los derechos humanos”, *Teoría & Derecho. Revista De Pensamiento jurídico*, nº 33, 2022, pp. 14–37.

⁹ RAMOS CHAPARRO, E.: *La persona y su capacidad civil*, Ed. Tecnos, 1995, pp. 447 y 147-148.

(edad, discapacidad, sexo) y consideradas como personas dependientes, débiles, no autónomas y precisadas por ello de protección, de asistencia, incluso de representación (sustitución) o tutelaje en el ejercicio de su propia capacidad jurídica que les era negada para tomar decisiones, incluso las más fundamentales, sobre su vida¹⁰, y de manera significativa sobre actividades económicas, en lo que ha sido calificado magistralmente por Rodotà como “una expropiación de la subjetividad y una negación de la plena autonomía de existencia”¹¹.

En la actualidad, por el contrario, asistimos a la deseada y demandada superación de la distinción entre capacidad jurídica y capacidad de obrar como categorías técnicas hábiles para establecer y naturalizar limitaciones o restricciones injustificadas al ejercicio de los derechos, a pesar de su honda raigambre en nuestro sistema jurídico¹². La capacidad jurídica comprende hoy tanto la titularidad del derecho, como la legitimación para ejercitarlo, por resultar “clave para acceder a una participación verdadera en la sociedad”, como bien ha reconocido el Comité sobre los Derechos de las personas con discapacidad¹³.

Por el contrario, el enfoque de derechos lleva a considerar a la persona como un *prius* para toda la ordenación jurídico-positiva, y no como un instrumento considerado al servicio del tráfico jurídico¹⁴. En consecuencia, determina defender que los derechos que se reconocen a la persona, a todas, se efectúa como una proyección de su propia dignidad, libertad y autonomía. Recobran en este sentido valor las enseñanzas de De Castro cuando afirmaba que “ser persona no es sólo la posibilidad de tener derechos, es “ser” en el Derecho y “tener” sólo por ello, una situación jurídica, facultades, derechos

¹⁰ Sobre el particular y más en extenso MECO TÉBAR, Fabiola: “Claves de interpretación del derecho de la persona en el siglo XXI”, *Actualidad Civil*, nº 9, Septiembre, 2023, p.4.

¹¹ RODOTÀ, S.: *La vida y las reglas. Entre el derecho y el no derecho*, Ed. Trotta, 2010, p. 43.

¹² GARCÍA RUBIO, M.Paz: “La reforma de la discapacidad en el Código Civil y su incidencia en las personas de edad avanzada”, *AFDUAM*, nº 25, 2021, pp. 81-109. Reconoce que esta reforma por el carácter básico que tiene y su repercusión en todo el ordenamiento jurídico, presenta un alcance “a la altura de las modificaciones más importantes que nuestro sistema normativo ha experimentado desde la publicación de la Constitución en 1978”, p.82.

¹³ Observación general nº1 (2014) “Artículo 12: Igual reconocimiento como persona ante la ley” del Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, CRPD/C/GC/1, p. 4.

¹⁴ Sugerente en este sentido es la afirmación de HATTENHAUER, H.: *Conceptos fundamentales del Derecho Civil*, Ed. Ariel, 1987, p. 19 cuando afirma que “la importancia de la persona estribaba en ser capaz de derechos. La persona de haber sido concepto superior de todo el Derecho, quedó en mero instrumento de Derecho civil, en apoyatura para fortalecer los objetos del Derecho”.

y obligaciones”¹⁵. Respecto del ser para el Derecho, me permito destacar las reflexiones de Hernández Gil cuando sostiene que “frente a la concepción uniformadora de la persona que, con sus ambiciones y sus quiebras, supuso un paso importante, hoy nos encontramos en una segunda fase en la que se acentúan los aspectos humanistas, éticos y realistas (...) Basta contemplarla en la Constitución, que muestra una nueva imagen de la persona más ambiciosa y prometedora, menos simple y esquemática, con ponderación circunstanciada de las diversas situaciones en que puede encontrarse. Claramente se aprecia cómo la persona no es considerada a modo de investidura resultante de lo que el derecho le concede siquiera de lo que le reconoce. Actúa como presupuesto y fundamento del propio orden político y jurídico. No empieza o es con el derecho; éste dota de significación al ser humano existente con valor y vigencia previos en cuanto realidad (ontológica) y exigencia (ética)”¹⁶.

Es necesario no partir ni establecer condiciones objetivas predeterminadas ni reglas inmutables, siendo tarea inexcusable del Derecho amparar a cada persona, cualquiera que sea su circunstancia, en todas las etapas de su vida, pues como considera Rodotá “la edad, la discapacidad, el estado de salud física o mental no son condiciones objetivas que puedan quedar registradas de una vez por todas, y ante la que no quepa más que la abstención. Son condiciones que han de ser sondeadas, identificando los casos en que el auxilio de un tercero puede acompañar la voluntad *débil* hacia una decisión en la que el protagonista sea el sujeto interesado. Nace así un *derecho esforzado*, que no aleja de sí la vida, sino que intenta penetrar en ella; que no establece una regla inmutable, sino que dibuja un procedimiento para la incesante y solidaria implicación de sujetos distintos; que no sustituye la voluntad “*débil*” por un punto de vista diferente (como pretende la lógica del paternalismo), sino que crea las condiciones necesarias para que el *débil* pueda desarrollar un punto de vista propio (conforme a la lógica del auxilio)”¹⁷.

En esta categoría ex novo del “derecho esforzado” cabe situar las Convenciones internacionales sobre los derechos del niño (1989) o sobre los derechos de las personas con discapacidad (2006), que han contribuido a abanderar este cambio de paradigma y

¹⁵ DE CASTRO Y BRAVO, F.: *Derecho Civil de España*, Ed. Civitas, 1991, p. 29.

¹⁶ HERNÁNDEZ GIL, A.: *El cambio político español y la Constitución*, 1982, pp. 418-419.

¹⁷ RODOTÁ, S.: *La vida y...*, cit, p. 45.

que ha sido incorporado al ordenamiento jurídico español, reconociendo a estos grupos de población como sujetos de derecho en la Ley orgánica 1/1996 de 15 de enero de protección jurídica del menor¹⁸ y en 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 jurídica¹⁹. La importancia, decisiva, de estos textos normativos no sólo ha estado en el reconocimiento y en la especificación de sus respectivos derechos, sino también en la generación de obligaciones para los Estados para hacerlos efectivos, que se han traducido en la práctica y gracias a la labor desarrollada por los Comités de seguimiento respectivos en legislación, políticas y prácticas sumamente necesarias y útiles en la mejora de su empoderamiento y bienestar²⁰.

Las personas mayores, sin embargo, no cuentan aún con un instrumento jurídico de carácter vinculante en Naciones Unidas que especifique sus derechos por razón de la edad ni que genere obligaciones para los Estados²¹, lo que redundaría en su beneficio directo por los cambios que generaría²². Sí existe, por el contrario, normativa de

¹⁸ BOE nº 15, de 17 de enero de 1996. Disponible en: <https://www.boe.es/eli/es/lo/1996/01/15/1/con>

¹⁹ BOE nº 132, de 03 de junio de 2021. Disponible en: <https://www.boe.es/eli/es/l/2021/06/02/8/con>

²⁰ Sobre el sentido y alcance jurídico de estas Convenciones puede consultarse respecto a las personas con discapacidad: TORRES COSTAS, M.Eugenia: “La Convención de Nueva York y los principios que la inspiran”, en *El nuevo derecho de las capacidades. De la incapacitación al pleno reconocimiento*, Ed. La Ley, 2021, pp. 15-46; y de la misma autora *La capacidad jurídica a la luz del artículo 12 de la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*, BOE, AEBOE, 2020, pp. 145 ss; COURTIS, C., “La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad: ¿ante un nuevo paradigma de protección?”, en *Memorias del Seminario Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad: Por una cultura de la implementación*, 2007, p. 76, disponible en: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/5/2468/10.pdf>; De Asís Roig, R., «Derechos humanos y discapacidad. Algunas reflexiones derivadas del análisis de la discapacidad desde la teoría de los derechos», en *Igualdad, no discriminación y discapacidad*, CAMPOY CERVERA, I. y PALACIOS, Agustina (Ed.), Dykinson, 2007. En materia de infancia CARDONA LLORENS, J.: “La Convención sobre los Derechos del Niño: significado, alcance y nuevos retos”, *Educatio Siglo XXI*, Vol. 30, nº 2, 2012, pp. 47-68, disponible en: <http://www.cideni.org/wp-content/uploads/2019/09/CARDONA-LLORENS.pdf>; y del mismo autor “El derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primordial en toda medida que le concierna a los XXV años de la Convención”. Disponible en https://www.ararteko.eus/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_3553_3.pdf; CAMPOY CERVERA, I., La fundamentación de los derechos del niño: modelos de reconocimiento y protección, Dykinson, 2006.

²¹ Los argumentos favorables a la aprobación de una Convención de Naciones Unidas para los derechos de las personas mayores pueden verse en el siguiente documento “Derechos de las personas mayores: Hacia una Convención de Naciones Unidas para los derechos de las personas mayores”, disponible en: <https://www.helpage.org/silo/files/dossier-convencion-haie.pdf> (Consultada el 20 de septiembre de 2023).

²² Al respecto afirma el Informe mundial sobre edadismo que “cada vez es mayor la evidencia que respalda el supuesto de que el proceso de formular y ratificar un tratado y la promoción de la causa internacional y el seguimiento de su resultado a nivel estatal pueden contribuir a producir cambios en la ley, las políticas y los procedimientos en el país. Esto se ilustra en varios estudios de casos y en informes y exámenes oficiales de las Naciones Unidas, en los que se evaluaron los cambios observados a nivel nacional después de la ratificación por los países de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (34, 35), la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación

referencia en el ámbito regional²³: la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, aprobada el 15 de junio de 2015 por los Estados Miembros de la Organización de los Estados Americanos, que constituye el primer instrumento vinculante aprobado. Su objetivo es promover, proteger y asegurar el reconocimiento y el pleno goce y ejercicio, en condiciones de igualdad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales de la persona mayor, a fin de contribuir a su plena inclusión, integración y participación en la sociedad²⁴. Se trata de un texto avanzado que constituye un referente y que además ha tenido directa aplicabilidad por la Corte Interamericana de Derechos Humanos²⁵.

Tampoco existe un marco conceptual, legal, ni obligación de rendición de cuentas respecto de las decisiones adoptadas en relación con el envejecimiento, la discriminación por edad ni la protección debida de derechos de personas mayores. Este grupo etario no cuenta con una ley integral de protección de sus derechos en el ámbito nacional. La ausencia de este tipo de normativa específica a nivel internacional o nacional ocasiona que los derechos de las personas mayores puedan ser puestos en cuestión, por no tener una norma que los reconozca y proteja y que empodere a las personas mayores, que mientras tanto son contempladas desde un modelo asistencialista, proteccionista, médico, en vez de social. Esta circunstancia determina considerables restricciones a los derechos de las personas mayores por razón de la edad en muchos ámbitos, que son determinantes de discriminaciones, por constituir tratos diferenciados no justificado²⁶.

contra la Mujer (36, 37) y la Convención Internacional sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial”, cit., p. 109.

²³Un análisis sobre la relevancia de esta Convención puede verse en DAVOBE, M. Isolina: “Derechos humanos de las personas mayores en la nueva Convención Americana y sus implicancias bioéticas”, *Revista Latinoamericana de Bioética*, 16(1), 2016, 38-59. DOI: <http://dx.doi.org/10.18359/rlbi.1440>; y en DÍAZ-TENDERO BOLLAIN, Aída: *Derechos humanos de las personas mayores*, Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Jurídicas y Comisión Nacional de los Derechos Humanos, 2019, pp.48-60.

²⁴ Disponible en https://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/tratados_multilaterales_interamericanos_a-70_derechos_humanos_personas_mayores.pdf

²⁵ Uno de ellos ha sido en materia del derecho a la salud y del consentimiento informado el caso Poblete Vilches y otros vs. Chile resuelto por sentencia de la Corte Interamericana de 8 de marzo de 2018. Puede consultarse el fallo en: https://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_349_esp.pdf

²⁶ Informe “La discriminación por razón de edad en España. Conclusiones y recomendaciones para el contexto español desde un enfoque basado en derechos”, Helpage Internacional España, p.8. Disponible en <https://www.helpage.org/silo/files/la-discriminacion-por-razon-de-edad-en-espaa.pdf> (Consultada el 20 de septiembre de 2023).

La vejez es una etapa de la vida condicionada por una circunstancia personal, la edad, y producto de una construcción social, como ha sido apuntado. Por ello debe ahondarse en la conveniencia de abordar el envejecimiento desde un modelo social por la conexión que presenta con los derechos humanos, como se ha hecho con la discapacidad²⁷. Este modelo supone abandonar los marcos conceptuales, normativos y prácticos que dificultan la incorporación plena de las personas mayores en sociedad por prejuicios y estereotipos edadistas, y prescinden de ellas y las conducen a la marginación, a la exclusión y al aislamiento social (soledad no deseada), incidiendo negativamente en su calidad de vida, en su autonomía, en su dignidad. Supone considerar a las personas mayores como ciudadanía activa en interacción con su entorno, con capacidad de desarrollar su personalidad de conformidad hasta el final de su vida con los apoyos, en su caso que precise -si los precisa-, siempre que los poderes públicos y la responsabilidad social de los actores privados remuevan los obstáculos, y eliminen las barreras de todo tipo que la propia sociedad genera y que son las que verdaderamente impiden o dificultan considerarlos como iguales, con los mismos derechos y las mismas oportunidades, y aportar o contribuir a las necesidades sociales en la misma medida que el resto de personas.

Uno de los contextos en los que las personas mayores son vulnerabilizadas a diario es en el acceso a bienes y servicios de todo tipo, especialmente por la alta digitalización que lo caracteriza en la actualidad. En particular, y en ello se centra este estudio, en el mercado bancario. En él su autonomía y libertad se ven constantemente amenazadas y en peligro, ante lo que no se puede quedar impasibles, pues “un ordenamiento jurídico comprometido con la dignidad de las personas y el respeto a los derechos humanos de todos sus miembros está obligado a neutralizarlos”²⁸. En este sentido, el Informe de la Experta Independiente sobre el disfrute de todos los derechos humanos por las personas de edad de 2021, sostiene que “los Estados deben garantizar

²⁷ PALACIOS, Agustina: *El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*, Colección CERMI, n° 36, 2008, p.155, afirma que “el modelo social presenta muchas coincidencias con los valores que sustentan a los derechos humanos; esto es: la dignidad, entendida como una condición inescindible de la humanidad; la libertad entendida como autonomía —en el sentido de desarrollo del sujeto moral— que exige entre otras cosas que la persona sea el centro de las decisiones que le afecten; y la igualdad inherente de todo ser humano —respetuosa de la diferencia—, la cual asimismo exige la satisfacción de ciertas necesidades básicas”.

²⁸ GARCÍA RUBIO, M.Paz: “La reforma de la discapacidad...”, cit., p.82

que la protección contra el edadismo reciba el mismo nivel de escrutinio que otras formas de discriminación, establecer mecanismos de reparación efectivos y garantizar el acceso a la justicia, en igualdad de condiciones con los demás, para las víctimas de discriminación basada en la edad”, si bien denuncia que “el marco jurídico actual no proporciona los medios ni la capacidad para resolver de manera sistemática las carencias existentes en la protección de los derechos humanos de las personas de edad. Los marcos internacionales y regionales vigentes no contienen obligaciones específicas y completas en relación con el derecho a la igualdad y la no discriminación en la vejez, ni incluyen la edad como motivo prohibido de discriminación” y reivindica la aprobación de un instrumento jurídico global y vinculante dedicado a los derechos humanos de las personas de edad²⁹.

III. EDADISMO EN EL SISTEMA BANCARIO: RECONOCIMIENTO Y VÍAS DE ACTUACIÓN POR LOS DEFENSORES DE LOS DERECHOS HUMANOS DE LAS PERSONAS MAYORES

El sistema financiero, dentro del cual opera el mercado bancario, y los servicios financieros prestados, entre otros actores, por los bancos, evidencian prácticas edadistas. La presencia del edadismo en el sistema bancario es una realidad inapelable, contundente, que ha sido reconocida por organismos de Naciones Unidas, el Defensor del Pueblo, las entidades sociales del sector y denunciada por las propias personas mayores. La afirmación del edadismo constituye un punto de partida positivo para diseñar vías de actuación hábiles para prevenir y erradicar la discriminación por razón de la edad en el sistema bancario.

La Experta Independiente sobre el disfrute de todos los derechos humanos por las personas de edad en el informe ya citado afirma que “muchos casos relacionados con la discriminación por edad se inscriben en los ámbitos del suministro de bienes y servicios. Los principales obstáculos que influyen en el acceso de las personas de edad a los instrumentos y servicios financieros pueden resumirse a grandes rasgos en tres categorías: límites de edad, digitalización y pobreza o bajos ingresos. Para poner en pie

²⁹ Informe de la Experta Independiente..., cit, p.21

soluciones equitativas, es crucial tener presentes las vulnerabilidades interseccionales a que se enfrentan las personas a título individual —por ejemplo, como mujeres o inmigrantes mayores— en sus contextos locales. Las transiciones verde y digital, así como las respuestas a la pandemia de COVID-19, agravarán aún más estos obstáculos si no se toma conciencia de ellos y se actúa para eliminarlos”³⁰.

El Defensor del Pueblo en su Informe Anual de 2022 también ha insistido en el tema de la exclusión financiera y las consecuencias para las personas mayores del cambio del modelo de atención bancaria³¹. En él se define la exclusión financiera como “el fenómeno por el cual determinados grupos de personas aprecian un retroceso en la prestación de servicios bancarios o ven cómo directamente se les niega el acceso a estos servicios”. Considera que “el año 2022 ha estado marcado por la eclosión de la protesta de numerosas personas de edad avanzada por la discriminación que sufren ante el avance de las nuevas tecnologías y la reducción paulatina, cuando no supresión, de la atención presencial en las entidades bancarias, además del cierre de sucursales”. Entiende que se trata de un problema vinculado con otras dos cuestiones de “gran envergadura”, como son la brecha digital y el avance “inexorable” de la despoblación de grandes zonas de España. Sobre esta materia el Defensor del Pueblo “ha insistido en que el diseño de la atención a los usuarios bancarios *debe armonizar los intereses de las empresas financieras con un modelo de negocio acorde con las necesidades específicas de este sector de la población*. Desde la institución se piensa que *los procesos de digitalización han de ser compatibles con la asistencia presencial* para personas que, por determinadas circunstancias, tienen dificultad para realizar gestiones online”.

La Fundación HelpAge International España reconoce que dicha brecha digital “es un fenómeno que afecta a las personas mayores en su acceso a servicios de atención al ciudadano, lo que supone una barrera en el acceso a servicios básicos, así como a los servicios bancarios, provocando una exclusión financiera que impide su autonomía

³⁰ Informe de la Experta Independiente..., cit., p. 17.

³¹ Informe anual Defensor del Pueblo, Vol. I., 2022, pp.93-98. Puede consultarse en: <https://www.defensordelpueblo.es/informe-anual/informe-anual-2022/> (Consultada el 20 de septiembre de 2023).

personal al depender de su entorno para realizar operaciones tan sencillas como la retirada de efectivo”³².

Por último, y no menos importante, cabe destacar la propia voz de las personas mayores que lleva a la misma conclusión. En este sentido, conviene destacar el Servicio Estatal de Atención a las Personas Mayores (SEAM) que, tras el proceso de escucha de las consultas realizadas directamente por personas mayores, así como por personas cuidadoras o por aquellas que están en su entorno, concluye que el principal motivo de consulta es el de la brecha digital.

Estos pronunciamientos evidencian que las personas mayores no son vulnerables por su edad, la vejez no les resta capacidad, son vulnerabilizadas por el propio sector bancario, por los obstáculos o barreras que les ponen y que les dificultan sobremanera su participación plena y efectiva en la sociedad, en el acceso a bienes (incluso a sus propios recursos económicos) y servicios en igualdad de condiciones que las demás personas. El edadismo está presente en esas estructuras, políticas o prácticas del sector bancario que discriminan a un sector de la población, muy numeroso, por razón de su edad.

El nuevo modelo de prestación de servicios por el que las entidades bancarias habían apostado en aras a rentabilizar su modelo de negocio ha apostado por unas directrices que han afectado directamente los derechos de las personas consumidoras y usuarias, particularmente de las personas mayores. Entre esas directrices cabe destacar: la menor disponibilidad de horarios de atención directa, el cierre de oficinas de proximidad que dificulta el acceso al efectivo a un segmento de la población que utiliza el efectivo como principal medio de pago y que obliga a desplazamientos fuera del entorno de la vivienda o fuera de sus poblaciones en zonas rurales³³, o la reconducción del acceso a bienes y servicios a través de las nuevas tecnologías obviando la brecha digital y problemas como la ciberseguridad.

³² Puede consultarse el informe completo a fecha 11 de mayo de 2023 en: <https://www.helppage.es/la-brecha-digital-sigue-siendo-el-principal-motivo-de-consulta-del-seam/> (Consultada el 20 de septiembre de 2023).

³³ Un análisis sobre los efectos de esta decisión puede verse en JIMÉNEZ GONZALO, Concha y TEJERO, Helena: “Cierre de oficinas bancarias y acceso al efectivo en España”, *Revista de Estabilidad Financiera*, nº 34, 2018, pp. 37-57. (https://www.bde.es/f/webbde/GAP/Secciones/Publicaciones/InformesBoletinesRevistas/RevistaEstabilidadFinanciera/18/MAYO/Articulo_Jimenez_Tejero.pdf).

La consecución de un modelo de negocio bancario debe ser acorde con las necesidades específicas de las personas mayores, como reclamaba el Defensor del Pueblo en su último informe, exige la remoción de todos aquellos obstáculos para que dichas personas logren el máximo nivel de autonomía y autogobierno.

En este sentido, uno de los objetivos de la Década del Envejecimiento Saludable es el de optimizar la capacidad funcional de las personas mayores³⁴. La capacidad funcional incluye la capacidad de satisfacer las necesidades básicas propias a fin de garantizar un nivel de vida adecuado (como poder acceder a una alimentación apropiada, ropa, vivienda adecuada, servicios y cuidados); la de aprender, desarrollarse y tomar decisiones (a fin de fortalecer la autonomía, la dignidad, la integridad, la libertad y la independencia de la persona); la movilidad; la capacidad para entablar y mantener relaciones; y la de contribuir a la sociedad. En este sentido, la capacidad funcional viene determinada por la capacidad intrínseca de una persona (es decir, por la combinación de todas sus capacidades físicas y mentales), por el entorno en el que vive (entendido en su sentido más amplio e incluyendo el entorno físico, social y político) y por las interacciones entre ambos. Cuidar los entornos en los que las personas mayores viven, especialmente en las olvidadas zonas rurales, ayuda significativamente a que las personas puedan vivir con dignidad, seguir siendo activas, participando activamente y mejorando su bienestar y calidad de vida. Este cuidado también es cometido de los agentes proveedores de servicio, que deberán transformar para garantizar un envejecimiento saludable, la forma en que se relacionan con las personas mayores.

IV. HACIA UNA ECONOMÍA INCLUSIVA: LA RESPUESTA DEL SECTOR BANCARIO, EVALUACIÓN DE SU CUMPLIMIENTO Y APUNTES SOBRE SU NATURALEZA JURÍDICA

1. LA RESPUESTA DEL SECTOR BANCARIO ANTE LA EXCLUSIÓN FINANCIERA DE LAS PERSONAS MAYORES

³⁴ Puede consultarse el Plan para el Década del Envejecimiento Saludable 2020-2030. https://cdn.who.int/media/docs/default-source/decade-of-healthy-ageing/decade-proposal-final-apr2020rev-es.pdf?sfvrsn=b4b75ebc_28&download=true (Consultada el 20 de septiembre de 2023).

La protesta de las personas mayores por exclusión financiera³⁵ aceleraron la respuesta del sector bancario. Era necesario avanzar hacia una economía inclusiva, dar muestras de que la banca “no deja a nadie atrás”, y asume como propia la promesa central de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el cumplimiento de los Objetivos y metas en ella establecidas³⁶.

En julio de 2021 la Asociación Española de Banca (AEB) y la Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA) sellaron un «Protocolo estratégico para reforzar el compromiso social y sostenible de la banca»³⁷, en el que se comprometían a promover entre sus entidades una serie de principios de actuación para reforzar su compromiso como sector bancario con la sociedad y canalizar su apoyo a través de medidas específicas en el marco de la coyuntura derivada de la pandemia, sin perjuicio de la libertad de las entidades en la toma de decisiones de gestión en coherencia con la normativa de defensa de la competencia. Pero lo cierto es que los intereses y necesidades de las personas mayores no se habían tomado en consideración.

El efecto de la campaña en redes en defensa de los derechos de las personas mayores determinó que en febrero de 2022 se actualizara el referido Protocolo, especialmente el principio número 5 relativo a las medidas de fomento de la inclusión financiera, que fue suscrito por CECA, AEB y que también firmó la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito (UNACC)³⁸. Estas tres patronales se comprometían a que “sus asociados realizaran un diagnóstico de la situación actual y adoptaran a la mayor brevedad posible y, como máximo, en el plazo de seis meses las medidas contenidas en este catálogo ajustadas a su modelo de negocio de tal forma que se asegure a las personas mayores de 65 años y a las personas con discapacidad una atención

³⁵ En enero de 2022 se puso en marcha la campaña ‘Soy mayor, no idiota’ con Change.org, que fue impulsada por Carlos San Juan, un médico jubilado valenciano, de 80 años, que recogió en un mes más de 640.000 firmas para reclamar una atención más humana a la banca, y un trato digno a los mayores, afectados y excluidos por el acelerado proceso de digitalización y la brecha digital. La campaña puede verse en: <https://www.change.org/p/tengo-78-a%C3%B1os-y-me-siento-apartado-por-los-bancos-todo-es-por-internet-y-no-todo-el-mundo-se-maneja-pido-atenci%C3%B3n-humana-en-las-sucursales-bancarias-bbva-caixabank-bankinter-santander-resp-sabadell-help-cabk-responde-bbvaresponde-es>

³⁶ En particular a los ODS 10 (Reducción de las desigualdades), 11 (Ciudades y comunidades sostenibles) y 16 (Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas).

³⁷ Puede consultarse el texto íntegro en: <https://www.ceca.es/wp-content/uploads/2021/08/211507-AEB-CECA-PROTOCOLO-ESTRATEGICO-DE-SECTOR-FINANCIERO.pdf> (Consultada el 20 de septiembre de 2023).

³⁸ Puede consultarse el texto íntegro en: https://www.ceca.es/wp-content/uploads/2022/02/Actualizacion_Protocolo-estrategico-para-reforzar-el-compromiso-social-y-sostenible-de-la-banca.pdf (Consultada el 20 de septiembre de 2023).

personalizada, satisfactoria y sin demoras injustificadas”. Asimismo, se comprometían a comunicar estas medidas de forma clara, comprensible y actualizada y a que su acceso fuera sencillo.

Las medidas de inclusión financiera propuestas eran:

1. Atención presencial y priorizada, en casos de alta afluencia de público, en oficinas, con la finalidad de dispensar un servicio más personalizado a las personas mayores ampliando los horarios de atención (como mínimo de 9:00h a 14:00h para servicios de caja), bien en ventanilla o cajero, a través de personal debidamente formado, con carácter obligatorio necesidades y perfil de las personas mayores. Prestación de atención con lenguaje sencillo y adaptado a este segmento de población.
2. Atención telefónica preferente sin coste adicional o directa y a través de un interlocutor personal para los clientes mayores o con discapacidad con amplios horarios de atención (como mínimo entre las 9:00h y las 18:00h), para los clientes a los que se les presten servicios sin oficina.
3. Cajeros, Apps y webs. El compromiso está en garantizar la adaptabilidad, accesibilidad y sencillez de los canales en función de su uso poniendo a disposición de estos clientes versiones con lenguaje y vista simplificados, con el menú de las operaciones más frecuentes del cliente o cualquier otra medida de similar efecto. Y en reparar en un plazo máximo de 2 días laborables los terminales fuera de servicio para asegurar aprovisionamiento de efectivo, indicando cajero alternativo más cercano.
4. Formación. Asumen la obligación de reforzar la educación financiera, digital, y de prevención de fraudes a este colectivo de clientes, a través de talleres, seminarios o herramientas similares, que faciliten la accesibilidad de los canales a las personas mayores o con discapacidad. Y también ofrecerles acciones formativas por el canal más adecuado a su persona.
5. Seguimiento. Se trata de una medida importante para saber si se han adoptado por las entidades medidas de accesibilidad de bienes y servicios financieros a las personas mayores. A tal efecto se encomienda al Observatorio de Inclusión Financiera efectuar

este seguimiento para lo que se le insta a recabar datos de las entidades³⁹ para emitir un informe semestral sobre los avances producidos. También se recoge la obligación de dar publicidad a los informes elaborados en un espacio específico dentro de la web del Observatorio y en ponerlos a disposición del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

Este acuerdo se muestra especialmente preocupado por los avances hacia una economía inclusiva especialmente en los entornos rurales o colectivos en riesgo de exclusión, que entre otras medidas ya apuntadas, contiene una importante como es que el Observatorio para la Inclusión Financiera, elabore y actualice el mapa del acceso a servicios financieros en la España rural⁴⁰, para facilitar que en un futuro, en su caso, el sector financiero, conjuntamente con las administraciones públicas, establezcan mecanismos para ampliar el acceso a los servicios financieros básicos de la población.

Estas medidas suponían sobre el papel una suerte de democratización en el acceso a servicios financieros, al favorecerse con ellas la inclusión financiera y social de las personas mayores, contribuyendo a ampliar su autonomía e independencia en la línea de lo dispuesto en el art. 25 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, relativo a los derechos de este colectivo, en aras a que puedan llevar una vida digna y participar en la vida social y cultural.

2. LA EVALUACIÓN DE LAS MEDIDAS DE INCLUSIÓN FINANCIERA EN ESPAÑA

Una vez planteada la respuesta ofrecida desde el sector bancario la pregunta es obligada: ¿Estas medidas han sido establecidas por las entidades? ¿Se ha hecho un seguimiento al respecto como se había establecido? ¿Por quién y cuáles son sus

³⁹ Se identifican los datos a recabar de las entidades que constituirán indicadores objetivos de cumplimiento y que comprenderán, al menos, los siguientes: número de clientes beneficiados por las medidas, número y características de las oficinas de la entidad, número de llamadas atendidas, número de cajeros y de canales adaptados conforme a las medidas adoptadas, número de empleados y de clientes que han recibido las acciones formativas previstas, y número de incidencias en cajeros y plazo de subsanación.

⁴⁰ Un análisis del concepto de ruralidad en relación a la accesibilidad de la salud puede verse en el reciente Informe “La discriminación de las personas mayores en el ámbito de la salud” de Helpage Internacional España, 2023, que se encuentra disponible en: https://www.helpage.es/wp-content/uploads/2023/10/OT-133651-INFORME-ACCESO-SALUD-2023_FINAL-1.pdf (Consultada 20 de septiembre 2023).

conclusiones? Como se ha puesto de relieve, las tres patronales bancarias diseñaron una hoja de ruta para garantizar la accesibilidad financiera, habilitando punto de acceso a los servicios bancarios en forma de oficinas, cajeros automáticos, agentes financieros o acuerdos con oficinas de Correos. Y para monitorizar el grado de cumplimiento de la hoja de ruta, las tres se comprometieron a realizar informes trimestrales de seguimiento de la inclusión financiera. La respuesta, por consiguiente, a las preguntas formuladas sobre la evaluación de las prácticas y políticas arbitradas sobre la materia puede ofrecerse a la luz del Informe sobre la inclusión financiera en España de 2022 y los informes trimestrales de 2023 del Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas (IVIE)⁴¹.

El documento, que actualiza el mapa del acceso a los servicios financieros en España a fecha 31 de diciembre de 2022 y lo compara con el disponible un año antes en 2021, concluye que en 2022 ha continuado el ajuste en el sector bancario español iniciado en 2008, reduciéndose aún más la red de oficinas de las entidades de depósito en un 7,2% (1.367 oficinas más cerradas) y la de cajeros automáticos en un 5,1% (778 cajeros más cerrados). A finales de 2022 se habían cerrado el 61,4% de las oficinas hasta situarse en un total de 17.648 y 36.083 el total de cajeros disponibles⁴². Pese a estas cifras llamativas, se considera que España sigue siendo la tercera red más densa de la UE-27 (con 2.463 habitantes por oficina frente a 2.999 de la eurozona y 3.232 de la UE-27); y que “este ajuste encaminado a mejorar la eficiencia del sector”, no se ha traducido en un aumento de la exclusión financiera, “dada la existencia de otros puntos de acceso a los servicios bancarios, como son los cajeros automáticos, los agentes financieros, las oficinas móviles (ofibuses), la red de oficinas de Correos, el cash back y también la red de cajeros de terceros operadores no bancarios”. Así las cosas, confirma que el porcentaje de la población española sin accesibilidad en su municipio de residencia se sitúa en el 1% (494.916 habitantes, de los que el 74,6% reside en municipios de menos de 500 habitantes), una cifra inferior al 1,4% estimada en 2021.

⁴¹ Este informe completo está disponible en: <https://observatorioinclusionfinanciera.es/wp-content/uploads/2023/06/Informe-anual-de-inclusion-financiera.pdf> (Consultada 20 de septiembre de 2023).

⁴² Estas cifras son diferenciales a las ofrecidas por el Banco de España que aglutina otras entidades, y sitúa el número de oficinas en 17.648 y el de cajeros en 45.233 pues incluye los cajeros de empresas no bancarias como Euronet, Euro Automatic Cash, Cardtronics y Prosegur Cash, así como de entidades financieras que no son de depósito.

La población excluida ha caído en diez Comunidades Autónomas, entre las que destacan Castilla y León (26.584 personas menos), Comunidad Valenciana (22.794) y Cataluña (18.560), y en 27 provincias.

El Informe confirma que el plan puesto en marcha por las patronales bancarias ha permitido restablecer los servicios financieros en 300 municipios. En total, la población sin acceso a estos servicios se ha reducido un 14,9% en 2022, es decir, 97.955 personas han recuperado los servicios bancarios presenciales en su municipio a través de oficinas, cajeros automáticos, agentes financieros, oficinas de Correos u oficinas móviles.

En 2023 el IVIE ha continuado publicando datos: el 8 de marzo de 2023 presentó el primer informe trimestral que analizó la evolución de 243 municipios de más de 500 habitantes que no tenían un punto de acceso a servicios bancarios a finales de 2021, con datos a 31 de diciembre de 2022 en forma de oficinas, cajeros, agentes, oficinas móviles y oficinas de Correos. Se trataba de 243 municipios, donde residían 211.550 personas. Posteriormente, el 27 de junio de 2023 difundió el segundo informe trimestral con datos a 31 de marzo de 2023. El 4 y el 7 de noviembre de 2023 divulgó el tercer informe trimestral con datos a 30 de junio de 2023. Y, recientemente, se ha publicado un cuarto informe trimestral a fecha de 30 de septiembre de 2023⁴³. En este último informe se afirma que “comparando las cifras de finales de 2021 con las de septiembre de 2023, el número de municipios de más de 500 habitantes sin puntos de acceso presencial a los servicios bancarios ha caído de 243 a 85, y la población excluida se reduce de 211.550 a 74.680 habitantes. Por tanto, el número de municipios y la población financieramente excluidos ha caído desde finales de 2021 un 65% en ambos casos. Son 158 municipios y 136.690 los habitantes que dejan de estar excluidos en el acceso presencial a los servicios financieros”⁴⁴.

⁴³ Todos estos informes trimestrales completos están disponible en: https://www.ivie.es/es_ES/ptproyecto/analisis-seguimiento-los-objetivos-observatorio-inclusion-financiera/ (Consultada 8 de febrero de 2024).

⁴⁴ Puede consultarse este informe íntegro en: https://observatorioinclusionfinanciera.es/wp-content/uploads/2024/01/Cuarto_Informe_trimestral_seguimiento_inclusion_financiera.pdf (Consultada 8 de febrero de 2024).

A pesar de lo completo en términos de datos de estos informes, ninguno contiene una cuestión fundamental, la referencia a encuestas de opinión hechas a los propios usuarios de los servicios financieros. Y ello a pesar de que el Acuerdo modificado suscrito lo preveía expresamente. Estas encuestas hubieran sido necesarias para verificar si las nuevas medidas implementadas -algunas ciertamente complejas- para la población afectada por los ajustes y cierres de oficinas y cajeros se considera aun así excluida o no. También hubieran sido de utilidad para valorar si los servicios financieros ofrecidos al margen de las oficinas, satisfacen las necesidades de los usuarios, o estos encuentran dificultades o ven limitados o afectados sus derechos en algún sentido. Por último, hubieran permitido conocer si estos usuarios han tenido información (y en este caso por qué medio) de la creación de estos canales nuevos de acceso a servicios financieros, y si han recibido o se les ha ofrecido algún tipo de formación para desarrollar capacidades para comprender y utilizar estas herramientas financieras que buscan dar más oportunidades⁴⁵. Nada de ello se refleja en estas estadísticas, pero sería recomendable a futuro que estos informes incluyeran un análisis de las respuestas ofrecidas a través de mecanismos habilitados de participación activa de la población de edad avanzada que bien pudieran favorecerse desde el Observatorio de exclusión financiera.

Avanzar en una sociedad democrática, y no dejar a nadie atrás, y hacerlo con enfoque de derechos y desde un modelo social, exige habilitar cauces para escuchar su voz y tomarla en consideración en la toma de cualquier decisión que pueda afectarles. Sus voces permitirán orientar los pasos a seguir en una materia que les interpela directamente para atender sus necesidades.

3. APUNTES SOBRE LA NATURALEZA JURÍDICA DEL PROTOCOLO DE INCLUSIÓN FINANCIERA

Una de las cuestiones relevantes en la que conviene recalcar en este estudio es la determinación de la naturaleza jurídica del citado “Protocolo estratégico para reforzar el

⁴⁵ Pues como destaca SANAÚ VILLARROYA, J.: “La superación de la vulnerabilidad mediante la cultura financiera”, en Vulnerabilidad patrimonial: retos jurídicos (Coord. María Victoria Mayor del Hoyo y Sofia de Salas Murillo), Ed. Aranzadi, 2022, pp. 679-697, “la cultura financiera influye en las decisiones económicas que los individuos toman a lo largo de su existencia...y su carencia se relaciona con la vulnerabilidad”(p.696).

compromiso social y sostenible de la banca” suscrito por las tres patronales y dirigido a sus entidades bancarias asociadas. Para ello resulta conveniente valorar los términos en los que se formula esta suerte de guía de actuación a los efectos de determinar si tiene carácter voluntario o, por el contrario, resulta obligatorio su cumplimiento, para lo cual se considerará si existe pronunciamiento sobre los efectos derivados de su incumplimiento.

En primer lugar cabe decir que los términos utilizados en él resultan ciertamente abiertos y vagos. Con anterioridad a la enumeración de los principios de actuación y las medidas, propuestas y acciones concretas, establece: “Por ello, las Asociaciones que suscriben este documento, sin perjuicio de que el respeto a la normativa de defensa de la competencia, obliga a salvaguardar la capacidad en última instancia de cada entidad para la toma de decisiones de gestión, se comprometen a promover entre sus entidades asociadas la asunción por ellas de una serie de principios de actuación que contribuyen a reforzar este compromiso del sector bancario con la sociedad y canalizarlo a través de medidas concretas en una coyuntura como la actual, marcada por la crisis derivada de la pandemia”. A tenor de lo dispuesto las tres patronales se obligan a promover entre sus entidades asociadas los principios formulados, y éstas si, decidieran voluntariamente asumir este Protocolo, se comprometan o alineen su acción con el contenido propuesto.

En segundo lugar, si bien es cierto que el Protocolo señala unos objetivos formulados como principios de actuación y medidas y se concretan algunas propuestas y acciones concretas para alcanzar su cumplimiento, que resultan alentadoras por su contenido; el tenor en que se formulan estas reglas tiene, en mi opinión, más carga moral que jurídica, pues en esta hoja de ruta sugerida a las entidades bancarias, nada apunta que se trate de obligaciones jurídicas ni contiene deberes, en sentido positivo o negativo, que tengan consecuencias en caso de no cumplimiento, esto es, sanciones.

En tercer lugar, nada se establece respecto a que los usuarios de las entidades bancarias firmen este Protocolo o puedan exigirlo o denunciar su incumplimiento.

Otra cosa hubiera sido que este Protocolo hubiera sido formulado de la misma forma o similar al Código de Buenas Prácticas para aliviar la subida de los tipos de interés en préstamos hipotecarios sobre vivienda habitual establecido por Real Decreto-

ley 19/2022, de 22 de noviembre⁴⁶. El distinto alcance de este Código en comparación con el Protocolo que se analiza puede verse con claridad en varios aspectos:

1. Es un Código formulado a través de una norma jurídica, un Real Decreto Ley, y no mediante un acuerdo privado.

2. Su art. 4, en su apartado primero, si bien establece que la sujeción o adhesión al Código es claramente voluntaria; determina en su apartado 3 que “desde la adhesión de la entidad o prestamista, y una vez que se produzca la acreditación por parte del deudor que así lo solicite de que se cumplen con las condiciones de elegibilidad de operaciones y deudores establecidos en el Código de Buenas Prácticas, aquella aplicará las medidas recogidas en ese Código, en los términos en él previstos”. Un mandato directo que se complementa en el apartado 7 de este mismo art. 4, que fija que “desde la adhesión, el contenido del Código de Buenas Prácticas se incorporará a toda la cartera de contratos del sujeto adherido y será oponible a terceros, de manera que aun no habiendo disfrutado el deudor de las medidas que se incorporan al mismo, se mantendrá su derecho a instarlas durante el tiempo de su vigencia. Los sujetos adheridos adoptarán las medidas necesarias para salvaguardar los derechos de los deudores en caso de cesión del crédito a un tercero”.

3. Contempla obligaciones informativas para las entidades bancarias. Por un lado, la obligación de comunicar la adhesión al Código de Buenas Prácticas para deudores hipotecarios en riesgo de vulnerabilidad⁴⁷, que se realiza por el procedimiento reglado establecido por Resolución de 4 de enero de 2024, de la Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional⁴⁸. Por otro lado, la comunicación ante el Banco de España, con carácter mensual, sobre el seguimiento del Código de Buenas Prácticas, respecto de la información que les requiera la Comisión de control de este Código. Esta información incluirá, en todo caso, el número, volumen y características de las

⁴⁶ BOE nº 281, de 23 de noviembre de 2022. Disponible en: <https://www.boe.es/eli/es/rdl/2022/11/22/19/con>

⁴⁷ El listado de entidades que comunicaron su adhesión al Código de Buenas prácticas para deudores hipotecarios en riesgo de vulnerabilidad fue publicado por Resolución de 17 de enero de 2023, de la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa. BOE nº 16, de 19 de enero de 2023, páginas 7651 a 7653. Disponible en: https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2023-1593 (Consultada 8 febrero 2024)

⁴⁸ Disponible en: https://www.tesoro.es/sites/default/files/Resoluci%C3%B3n_SGTFI_CBP_procedimiento_firma.pdf.xsig.pdf (Consultada 8 febrero 2024)

operaciones solicitadas, ejecutadas y denegadas en aplicación del presente, con el desglose que se considere adecuado para valorar el funcionamiento del Código, así como relación y desglose de las reclamaciones tramitadas conforme a lo previsto en el apartado siguiente (art.6.3). Dicho suministro de información no requerirá el consentimiento previo del interesado. Por último, como contempla en su art. 4.9 el deber de información adecuada de las entidades o prestamistas adheridos al Código de Buenas Prácticas es con todos los clientes titulares de préstamos hipotecarios sobre la existencia de este Código y la posibilidad de acogerse a lo dispuesto en él, mediante una comunicación individualizada y específica, en el plazo de un mes desde su adhesión al Código, facilitando un teléfono y una dirección de correo electrónico donde responder a dudas y recibir las solicitudes de los clientes. Y también, y con carácter general, establece el deber de informar sobre las medidas en un lugar destacado de su sitio web y a través de su red comercial de oficinas.

4. Otra cuestión relevante es que este Código de buenas prácticas establece que para asegurar su cumplimiento, se puedan formular “ante los servicios de reclamaciones o defensores de los clientes de los sujetos adheridos, y sucesivamente, ante el Banco de España o, en su caso, ante los órganos o entidades que de acuerdo con la normativa en materia de reclamaciones resulte sectorialmente aplicable, las reclamaciones derivadas del presunto incumplimiento por las entidades de crédito de este Código de Buenas Prácticas” (art.6.4).

5. Por último, contempla un régimen sancionador en caso de incumplimiento en su art. 8, que fija que varias reglas de este Código de buenas prácticas de las anteriormente enumeradas, en particular lo previsto en los apartados 3, 7 y 9 del artículo 4, y en el artículo 6.3, tienen la condición de normativa de ordenación y disciplina, conforme a lo previsto en la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, y el incumplimiento de las obligaciones que derivan de los mismos se considerará infracción grave, que se sancionará de acuerdo con lo establecido en dicha ley.

Por consiguiente, considero que siendo destacado el paso dado por la patronal y por las entidades en clave de posicionamiento público sobre el compromiso social de estas entidades, no resulta suficiente, o mejor dicho, está lejos de serlo, para los usuarios

de edad avanzada. El carácter de soft law, o ley blanda, de este Protocolo determina que, al no identificar obligaciones, ni contener mecanismos reactivos al no cumplimiento y no ser jurídicamente vinculante, no ofrece garantías suficientes que aseguren el respeto a los derechos de acceso a bienes y servicios de las personas mayores como debiera haberse establecido, y como creo he puesto de manifiesto con la comparativa ofrecida con el Código de buenas prácticas para aliviar la subida de los tipos de interés en préstamos hipotecarios sobre vivienda habitual.

V. AVANCES LEGALES HACIA UNA SOCIEDAD INCLUSIVA EN EL ACCESO A BIENES Y SERVICIOS FINANCIEROS Y BANCARIOS: NORMAS Y PRÁCTICAS.

La Exposición de Motivos de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero⁴⁹ identifica como uno de sus objetos asegurar que “el proceso de integración financiera, así como la necesidad de aumentar la eficiencia y la competitividad del sistema financiero español, respondiendo al reto exterior y favoreciendo la canalización del ahorro hacia la economía real” no origine una desprotección de los clientes de los servicios financieros, especialmente por la utilización de nuevas tecnologías. Por esta razón sostiene el legislador que “se han de mejorar las condiciones de protección de los usuarios de servicios financieros”.

Tal como se ha venido exponiendo a lo largo de estas líneas, las personas mayores están sumamente desprotegidas ante este doble proceso de integración financiera y de digitalización en el acceso a los bienes y servicios. Por ello, se ven necesitadas de instrumentos de protección de sus derechos que vayan más allá de propuestas de actuación asumidas de forma voluntaria, como lo es el Protocolo estratégico para reforzar el compromiso social y sostenible de la banca. Las leyes, como las políticas, son extraordinarios mecanismos para reducir la discriminación por edad. “Hay evidencia directa que indica que las políticas y la legislación reducen el

⁴⁹ BOE nº 281, de 23 de noviembre de 2002. Disponible en: <https://www.boe.es/eli/es/l/2002/11/22/44/con>

edadismo”, afirma el Informe mundial sobre el edadismo de Naciones Unidas⁵⁰, y señala cuatro formas en que puede hacerse:

- prohibiendo comportamientos o prácticas edadistas y estableciendo sanciones para el caso de no respetar la prohibición (teoría de la disuasión).
- aprobando normas sociales claras que afirmen que el edadismo es inadmisibles, para influir en el grado de prejuicios que una persona manifiesta en público, pues como sostiene dicho Informe “se ha demostrado que el conocimiento de la postura de la propia comunidad influye en el grado de prejuicios que una persona expresa”.
- generando obligaciones para modificar actitudes y comportamientos edadistas y resolver la discordancia entre ellas (teoría de la disonancia cognitiva).
- incrementando la diversidad y la reducción del sesgo contra las personas de un determinado grupo, por efecto de la regulación de la discriminación por edad, como ha sucedido con la discriminación laboral.

En este sentido, si bien no disponemos de instrumentos internacionales ni nacionales que especifiquen los derechos de las personas mayores, como también ha sido puesto de relieve en este estudio, existen marcos normativos que avanzan en esa deseada protección de sus derechos y avanzan en aras de una sociedad inclusiva en el acceso a bienes y servicios en general, que también pueden ser de interés y referencia en la protección de su condición de usuarios del sistema bancario.

A) Normativa sobre accesibilidad de productos y servicios

La primera parada a realizar la constituye la normativa respecto a accesibilidad dictada en el seno de la Unión Europea, a través 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 servicios⁵¹, conocida como Ley Europea de Accesibilidad. Es cierto que como bien indica esta Directiva “El Derecho de la Unión en materia de servicios bancarios y financieros tiene por objetivo proteger a los consumidores de dichos servicios en toda la Unión y proporcionarles información, pero no incluye requisitos de accesibilidad. Con el fin de permitir que las personas con

⁵⁰ Informe mundial sobre el edadismo..., cit, pp. 107 y ss.

⁵¹ DOUE n° 151, de 7 de junio de 2019, pp. 70 a 115. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2019-80999>

discapacidad utilicen esos servicios en toda la Unión, también cuando se prestan a través de sitios web y de servicios para dispositivos móviles, incluidas las aplicaciones para dispositivos móviles, tomen decisiones bien informadas y tengan la tranquilidad de que están adecuadamente protegidas, en condiciones de igualdad con los demás consumidores, y con el fin de garantizar unas condiciones de competencia equitativas para los prestadores de servicios, la presente Directiva debe establecer requisitos de accesibilidad comunes para algunos servicios bancarios y financieros prestados a los consumidores. Asimismo, se deben aplicar los requisitos de accesibilidad adecuados a los métodos de identificación, la firma electrónica y los servicios de pago, pues son necesarios para que los consumidores realicen transacciones bancarias”.

Esta norma europea se ha traspuesto al ordenamiento jurídico español a través de la Ley 11/2023, de 8 de mayo⁵², que es una suerte de Ley ómnibus, pues en su virtud se transponen, total o parcialmente, seis directivas de diferente contenido a cada una de las cuales le que dedica un Título. La Directiva a que nos hemos referido queda traspuesta en virtud del Título I de esta Ley.

La transposición buscaba, por un lado, eliminar y evitar los obstáculos a la libre circulación de determinados productos y servicios accesibles, derivados de las divergencias en los requisitos de accesibilidad en los Estados miembros; y por otro, con la adaptación de la legislación española a la de la Unión Europea de la que forma parte, para lograr un correcto funcionamiento del mercado interior, y poner fin a la fragmentación del mercado de productos y servicios accesibles y crear economías de escala, como se indica en la propia Exposición de Motivos. El ámbito objetivo no deja lugar a duda de su aplicación al sistema financiero y bancario al hacer referencia expresa a cajeros automáticos, terminales de pago, servicios bancarios para consumidores, entre otros. Y tampoco deja duda de que las personas mayores están afectadas directamente al decir, en una expresión nada oportuna, en la Exposición de Motivos que “la aplicación real de las medidas establecidas en la directiva y en esta ley no se limita a las personas con discapacidad, sino a todas las personas. En concreto, la directiva se refiere a las personas que tienen limitaciones funcionales, como por ejemplo las personas mayores, las mujeres embarazadas o las personas que viajan con equipaje,

⁵² BOE nº 110, de 9 de mayo de 2023. Disponible en: <https://www.boe.es/eli/es/l/2023/05/08/11/con>

que también se benefician de sus efectos. El concepto de «personas con limitaciones funcionales», tal como se menciona en la directiva, engloba a personas que tienen alguna deficiencia física, mental, intelectual o sensorial, alguna deficiencia relacionada con la edad o con otras causas vinculadas al funcionamiento del cuerpo humano, permanente o temporal, que, al interactuar con diversas barreras, limitan su acceso a productos y servicios, dando lugar a una situación que exige una adaptación de tales productos y servicios a sus necesidades particulares”. Y a tal efecto establece los sujetos obligados a fin de garantizar la accesibilidad universal a través del diseño universal, para todas las personas, de bienes y servicios, para que no requiera adaptación ni diseño especializado.

Las obligaciones de accesibilidad alcanzan a diferentes sujetos obligados, también a los prestadores de servicios (art. 13), cuyo incumplimiento acarreará las correspondientes sanciones. Por consiguiente, con esta normativa se continúa insistiendo y apostado por la accesibilidad como un derecho de las personas que precisa de cauces de acción y sanción para devenir efectivo.

En materia de accesibilidad, pero referida a personas con discapacidad, es de obligada referencia para aquellas personas mayores con discapacidad⁵³, 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 público⁵⁴. Este texto legal en su art. 18 se refiere específicamente a bienes y servicios de carácter financiero, bancario y de seguros. En él se encomienda al personal de atención al público de las entidades financieras, bancarias y de crédito, de las entidades aseguradoras y de los mediadores de seguros, la tarea de “prestar orientación y apoyo a las personas usuarias y clientes con discapacidad, a requerimiento de estos, en la realización de gestiones propias de su actividad, tales

⁵³ Esta precisión terminológica no es baladí, pues conviene advertir que no todas las personas mayores son personas con discapacidad, ni deben ser identificadas con este otro grupo de población de manera generalizada, dándolo por supuesto. Como afirma Helpage “las tasas más altas de discapacidad para las personas mayores son el resultado de los riesgos de salud acumulados a lo largo de la vida. Las personas mayores con discapacidad enfrentan barreras físicas, sociales y de actitud para su participación e inclusión y pueden encontrar una doble discriminación debido a su edad y discapacidad. Sabemos que las mujeres mayores con discapacidad corren un riesgo particular de violencia, abuso y negligencia”, en Informe Envejecer en un mundo justo, p. 13. Disponible en <https://www.helpage.org/silo/files/envejecer-en-un-mundo-justo.pdf>.

⁵⁴ BOE nº 69, de 22 de marzo de 2023. Disponible en: <https://www.boe.es/eli/es/rd/2023/03/21/193/con>

como cumplimentación de formularios, lectura de documentos, comprensibilidad de los contenidos, acompañamiento en el interior de las sedes y oficinas, interposición de reclamaciones y otras de análoga significación” (art. 18.1); y se reitera la obligación de que “los cajeros automáticos y los demás terminales de servicio pertenecientes a entidades financieras, bancarias o de créditos deberán cumplir con los requisitos de accesibilidad que establezca la Ley”, en particular la 11/2023.

Aunque más específicamente en el ámbito de la accesibilidad a la justicia, no deja de resultar de interés el art. 103 del Real Decreto-ley 6/2023, de 19 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia en materia de servicio público de justicia, función pública, régimen local y mecenazgo⁵⁵, que modifica y da nueva redacción al art. 7 bis de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, que se refiere a los ajustes necesarios y adaptaciones a realizar en los procesos judiciales en los que participen personas con discapacidad y personas mayores que lo soliciten o, en todo caso, personas con una edad de ochenta años o más, para garantizar su participación en condiciones de igualdad.

B) Normatividad sobre vulnerabilidad de consumidores y usuarios

En los últimos años se está abriendo paso, a raíz de crisis económicas y de emergencia sanitaria, una legislación sensible a las situaciones de vulnerabilidad que pueden atravesar las personas a lo largo de su vida⁵⁶, que toma también en

⁵⁵ BOE nº 303, de 20 de diciembre de 2023. Disponible en: <https://www.boe.es/eli/es/rdl/2023/12/19/6/con>

⁵⁶ De interés es el análisis sobre ser vulnerable o estar vulnerabilizado, que es “lo que se produce cuando como sociedad hemos creado estructuras sociales, políticas, culturales, jurídicas y económicas que les vulneran y les colocan en situación de vulnerabilidad”, como bien destaca RIBOTA, Silvina: “Personas mayores, autonomía y vulnerabilidades”, *Teoría & Derecho. Revista De Pensamiento jurídico*, nº 33, 2022, p. 48. DOI: <https://doi.org/10.36151/TD.2022.050>. Igualmente es destacable el análisis sobre la recepción de la vulnerabilidad en el campo del Derecho elaborado por MARTÍNEZ DE AGUIRRE, C.: “La recepción de la idea de vulnerabilidad en el Derecho civil español. Materiales para un debate” en *Vulnerabilidad patrimonial: retos jurídicos* (Coord. María Victoria Mayor del Hoyo y Sofía de Salas Murillo), Ed. Aranzadi, 2022, pp. 33-54, que expresa el riesgo que representa considerar la vulnerabilidad como un “concepto-para-todo”, si bien manifiesta su utilidad “para enriquecer el ordenamiento jurídico y acercarlo a las necesidades efectivas de los ciudadanos” (p.54).

consideración el acceso a bienes y servicios, y en particular los servicios financieros⁵⁷. Un ejemplo claro es la Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica⁵⁸.

Esta norma contiene una referencia explícita a las personas mayores en la Exposición de Motivos que establece: “las personas mayores enfrentan en ocasiones barreras relacionadas con la forma en que se genera o proporciona la información en las relaciones de consumo, incrementándose el riesgo de que puedan ser inducidas a error, así como barreras relacionadas con prejuicios y estereotipos asociados a la edad. Este desfase generacional que puede afectar a sus relaciones de consumo se observa, por ejemplo, respecto al consumo *on line*, puesto que el uso de internet de forma frecuente por personas de entre 65 y 74 años se sitúa por debajo del 30 %, muy lejos del resto de la población mayor de 16 años, de acuerdo con datos del INE⁵⁹.

Esta filosofía hay que ponerla en directa conexión con el concepto de consumidor y usuario vulnerable en relaciones concretas de consumo que la Ley ofrece, comprendiendo en él a “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*”

⁵⁷ Así puede verse en “Consumidores y usuarios vulnerables ante los servicios financieros y grandes temas del consumo. Estudio del concepto y causas del Consumidor Vulnerable en Servicios financieros, energía y telecomunicaciones”, ADICAE, 2020, donde se sostiene que “el sector financiero, compuesto por el mercado bancario, el mercado de valores y el mercado de seguros, no sólo se caracteriza por estar formado por empresas especialmente poderosas y sofisticadas, sino también por el ofrecimiento de productos dotados de un alto nivel de abstracción y complejidad”, p.23. Son también varios los estudios doctrinales que se realizan en la actualidad y en los que se recalca en la situación de vulnerabilidad de las personas mayores en el sistema financiero y bancario, a destacar: OTAZU SERRANO, M.José: “La vulnerabilidad del consumidor en la contratación bancaria” en Vulnerabilidad patrimonial: retos jurídicos (Coord. María Victoria Mayor del Hoyo y Sofia de Salas Murillo), Ed. Aranzadi, 2022, pp. 245-262; y SÁNCHEZ-VENTURA MORER, Inés: “Productos de conversión de activos inmobiliarios y vulnerabilidad agravada del consumidor mayor en el mercado financiero” en Vulnerabilidad patrimonial: retos jurídicos (Coord. María Victoria Mayor del Hoyo y Sofia de Salas Murillo), Ed. Aranzadi, 2022, pp. 591-612.

⁵⁸ BOE nº 51, de 01 de marzo de 2022. Disponible en: <https://www.boe.es/eli/es/l/2022/02/25/4/con>

⁵⁹ Así puede verse en la Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en los Hogares, INE, 2023. Disponible en: https://www.ine.es/prensa/tich_2023.pdf (consultada el 8 de febrero de 2024). En ella se afirma que el uso de Internet diario está muy generalizado entre las personas de 16 a 24 años (el 99,8% lo utiliza). Y va descendiendo conforme aumenta la edad, muy especialmente a partir en el grupo de 65 a 74 años que baja hasta el 65.1%. Más llamativo resulta en el caso de las compras realizadas por internet en los últimos tres meses, pues el grupo de 65 a 74 años lo realiza en un 24% frente al 60% y superior en que se sitúan las franjas de edad comprendidas entre los 16 a 54.

(art. 1). Este precepto vino a modificar el art. 3 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. Como hemos visto las personas mayores entrarían dentro de este concepto de consumidor o usuario vulnerable por la “*situación de subordinación, indefensión o desprotección*” que por razón de su edad sufren⁶⁰.

Además, esta Ley resulta especialmente relevante a los efectos que aquí se abordan, particularmente por dos disposiciones:

a) La Disposición adicional segunda que contempla un Plan de medidas para favorecer la inclusión financiera de las personas más vulnerables y especialmente de las personas de mayor edad. En ella se insta al gobierno a promover en el plazo de tres meses siguientes a la aprobación desde la entrada en vigor de la presente ley, las modificaciones legislativas necesarias para garantizar la atención personalizada en los servicios de pagos a los consumidores y usuarios en situación de vulnerabilidad que lo demanden, sin discriminación motivada por «brecha digital».

b) La Disposición adicional tercera, que reproduzco en su integridad por el interés de la misma que establece:

“El Gobierno promoverá, en coordinación con el Banco de España como supervisor, y representantes del sector de entidades de crédito un Plan de Medidas para favorecer la inclusión de las personas más vulnerables, y especialmente aquéllas de mayor edad, que incluya, entre otras, las siguientes:

a) Que el cierre de las oficinas bancarias no lleve emparejado el cierre de sus cajeros automáticos externos.

⁶⁰ Sobre el particular también se pronuncia DIEGUEZ AGUILERA, Laura: “El consumidor vulnerable, en especial la vulnerabilidad de las personas mayores ante la acusada digitalización del mercado financiero”, *Diario La Ley*, nº 10223, 2023, afirma que “a pesar de los numerosos obstáculos a los que se enfrentan los consumidores y usuarios, en especial los consumidores vulnerables, es posible tomar medidas que minimicen los efectos negativos que tiene el avance de las nuevas tecnologías. Es necesario adaptar los nuevos tiempos a las necesidades de los diferentes consumidores. Los pilares para una mayor inclusión financiera son la regulación, la supervisión y la educación financiera”. Por su parte GRAMUNT FOMBUENA, Mariló: “Las personas mayores como colectivo especialmente protegido en el ámbito del consumo”, *Revista Bioética y Derecho*, nº 45, 2019, p. 160, sostiene que “la edad hace a las personas más susceptibles a la vulnerabilidad contractual, pero no decisivamente”, pues en su opinión “lo realmente relevante es esta situación de inferioridad o indefensión especial que ocasiona un desequilibrio en la relación de consumo” (p.159). Esta situación de vulnerabilidad puede generar situaciones injustas, de desequilibrio y ventajas para una sola de las partes, la más fuerte, que están siendo objeto de análisis por la doctrina a raíz de reformas legales en la legislación autonómica, como la catalana. Sobre el particular: BARCELÓ COMPTE, Rosa: “De la protecció del consumidor a la protecció de la part dèbil del contracte: l'avantatge injust com a paradigma d'un model integrat de tuïció”, *InDret* 4/2018, pp.1-35.

- b) El incremento del personal de apoyo para ayudar a las personas con menores capacidades digitales a realizar las operativas necesarias.
- c) La instalación de señales e indicaciones de prioridad en el uso de los cajeros automáticos por parte de personas vulnerables.
- d) Promover la reserva de cajeros para uso exclusivo de personas vulnerables.
- e) Tecnologías de acceso a la banca sencillas, comprensibles, inclusivas y seguras.
- f) Máxima seguridad, para proteger a los usuarios bancarios de robos, engaños y estafas *on line*.
- g) Cuantas medidas se consideren necesarias para garantizar la atención presencial a las personas de mayor edad, y a todos aquellos colectivos para los que el acceso a los servicios financieros a través de las nuevas tecnologías constituya un motivo de exclusión financiera.
- h) Cuantas medidas se consideren oportunas para acercar los servicios financieros a todas las personas, especialmente en el medio rural, hacerlos más accesibles, teniendo especialmente en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad y las personas mayores.

Asimismo, el Gobierno continuará impulsando entre las líneas de actuación estratégica de la sociedad estatal Correos y Telégrafos, S.A., iniciativas para evitar la exclusión financiera de los consumidores en situación de vulnerabilidad, como la instalación en sus oficinas de cajeros automáticos en pequeños núcleos de población sin este tipo de servicios o la firma de acuerdos de colaboración con las entidades bancarias para la realización de operaciones de ingreso y retirada de efectivo”.

Me permito hacer referencia en último lugar, a modo de clave de cierre, a esta norma y a sus disposiciones adicionales, porque tanto el Protocolo estratégico para reforzar el compromiso social y sostenible de la banca, como su actualización relativa a las medidas de fomento de la inclusión financiera a que con anterioridad nos hemos referido, son documentos acordados y firmados con carácter voluntario por las patronales de la banca. La Ley 4/2022, por el contrario, representa una puerta abierta para compeler al Gobierno, en los siguientes casos: a) que se aprecie que cualquiera de las medidas concretas que el legislador señala como de mínimos, no se ha tomado en consideración; b) que se compruebe que adoptada la medida legalmente establecida, se

deje de observar con posterioridad; o c) que se trate de incorporar medidas nuevas oportunas, como bien dice la norma, “para acercar los servicios financieros a todas las personas”.

En este contexto cabe destacar también el rol activo que el legislador reserva al Banco de España como “supervisor”, que debe velar especialmente por los intereses de las personas en situación de vulnerabilidad; y que se sitúa en la actualidad de perfil en la materia de exclusión financiera que abordamos en este artículo, a diferencia de lo que sucede con el Código de buenas prácticas para aliviar la subida de los tipos de interés en préstamos hipotecarios sobre vivienda habitual, en el que asume un rol más proactivo. A efectos de servir como acicate para favorecer una mayor implicación de esta institución, conviene recordar la Exposición de Motivos de esta Ley, cuando afirma que “Gobierno y Banco de España, por mandato legal debieran involucrarse activamente en el reconocimiento y garantía de los derechos de las personas mayores en el sistema financiero y bancario, para que no se vean en modo alguno excluidas ni marginadas, especialmente en el ámbito rural. Y a tal propósito, en cumplimiento del art. 9.2 de la Constitución Española contribuyeran respecto de las personas mayores a “promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas” y a “remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social”.

Como cuestión conexa, pero de igual relevancia, cabe apuntar también la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios⁶¹, pues la información es crucial en el ámbito de la contratación⁶², especialmente ante entidades de crédito y productos y servicios de cierta complejidad. Esta regulación buscaba que

⁶¹ Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios. BOE nº 167, de 13 de julio de 2022. Disponible en: <https://www.boe.es/eli/es/o/2011/10/28/eha2899/con>. Un estudio interesante sobre la trascendencia de esta normativa puede verse en SERRA RODRÍGUEZ, Adela: “La información sobre gastos y comisiones en los préstamos hipotecarios y la posible nulidad de las cláusulas que los imponen al consumidor”, *Revista Boliviana de Derecho*, nº 26, julio 2018, pp. 108-141.

⁶² HUALDE-MANSO, Teresa: *Del consumidor informado al consumidor real. El futuro del derecho de consumo europeo*, Ed. Dykinson, 2016. También destacable MUT PIÑA, A.: “La vulnerabilidad en las relaciones de consumo y los deberes de información”, en *Vulnerabilidad patrimonial: retos jurídicos* (Coord. María Victoria Mayor del Hoyo y Sofía de Salas Murillo), Ed. Aranzadi, 2022, pp. 221-244.

España mejorara en la información que ofrecía a sus clientes en materia de tipos de interés, comisiones, comunicaciones, información precontractual y contractual, servicios financieros vinculados y asesoramiento, principalmente, entre otros aspectos.

Las personas mayores deben tomar decisiones informadas que no pongan en jaque sus derechos. Particular interés cobra en este sentido la llamada Nueva Agenda del Consumidor 2020-2025, que puso en marcha a finales de 2020 la Comisión Europea⁶³, con la finalidad de capacitar a los consumidores europeos para que desempeñen un papel activo en un mercado único más ecológico, digital y justo, fortaleciendo la confianza y toma de decisiones de los mismos, así como la protección eficaz de sus intereses en las relaciones de consumo, especialmente cuando se encuentra en contextos de vulnerabilidad. Esta Agenda se centra en cinco ámbitos: Transición ecológica, Transformación digital, Tutela y defensa de los derechos de los consumidores, Necesidades específicas de determinados grupos de consumidores, y Cooperación internacional. Tuvo efecto directo en el ordenamiento español pues determinó que se publicara el Real Decreto-ley 1/2021, de 19 de enero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica⁶⁴, que modificó la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios e incluyó por primera vez de forma expresa la figura de persona consumidora vulnerable, que hoy es una categoría reconocida y en alza en cuanto a la protección de sus derechos en múltiples ámbitos.

C) Normativa sobre igualdad de trato por razón de la edad

Por último, a modo de cierre, conviene referirse a aquellas normas que tanto a nivel internacional y, recientemente, a nivel nacional, han contemplado la prohibición de discriminar por razón de la edad expresamente⁶⁵ y de actuar con carácter preventivo

⁶³ Disponible en: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/es/ip_20_2069

⁶⁴ BOE nº 17, de 20 de enero 2021, que ha sido derogado por la Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica.

⁶⁵ GIMÉNEZ GLÜCK, D.: “Igualdad y no discriminación de las personas mayores”, *Teoría & Derecho. Revista De Pensamiento jurídico*, nº 33, 2022, pp. 64-89. DOI: <https://doi.org/10.36151/td.2022.051>, en el que sostiene que “sobre las personas de edad más avanzada se ejerce un tipo específico e integral de discriminación —el edadismo— que justificaría que, junto a la cláusula de no discriminación por razón de edad actualmente existente, se abriera paso una subcategoría específica —la cláusula de no discriminación por razón de vejez— a la que se aplicara un juicio de igualdad tan estricto como el que se

y no meramente reactivo.

En Europa es un buen referente el artículo 19 (antiguo artículo 13) del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea de 2010⁶⁶, que en su apartado primero habilita al Consejo para “adoptar acciones adecuadas para luchar contra la discriminación por motivos de sexo, de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual”. Por su parte, la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea de 2000 incluye la edad entre las discriminaciones expresamente prohibidas (art.21.1). En otros sectores específicos, como en el empleo, se regula la expresa prohibición de discriminación por motivos de religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, para asegurar la igualdad de trato en todos los Estados miembros⁶⁷.

En España, aunque el TC ha reconocido que la discriminación por edad está incluida en la referencia genérica del art. 14 a la igualdad y no discriminación de los españoles⁶⁸, la única norma en la actualidad que con carácter general y de manera expresa contempla la discriminación por razón de la edad es la Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación⁶⁹. Y lo hace en su art.2.1.

Se trata de una ley de alcance, pues como reconoce su Exposición de Motivos “no se limita a trasponer las directivas, sino que es más ambiciosa por cuanto pretende colocar la garantía de la igualdad y la no discriminación en el lugar que le corresponde, para situar a España entre los Estados de nuestro entorno que cuentan con las instituciones, instrumentos y técnicas jurídicas de igualdad de trato y no discriminación

aplica a otro tipo de discriminaciones cuya respuesta jurídica está mucho más asentada, como la no discriminación por razón de sexo o de raza”.

⁶⁶ Disponible en: <https://www.boe.es/doue/2010/083/Z00047-00199.pdf>

⁶⁷ Directiva 2000/78/CE del Consejo, de 27 de noviembre de 2000, relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación (art.1). Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/ALL/?uri=CELEX:32000L0078>

⁶⁸ La STC 66/2015, de 13 de abril en su Fundamento Jurídico nº 3 manifiesta: “Por lo que se refiere en concreto a la edad como factor de discriminación, este Tribunal ha considerado que se trata de una de las condiciones o circunstancias incluidas en la fórmula abierta con la que se cierra la regla de prohibición de discriminación establecida en el artículo 14 CE, con la consecuencia de someter su utilización como factor de diferenciación al canon de constitucionalidad más estricto..”.

⁶⁹ BOE nº 167, de 13 de julio de 2022. Disponible en: <https://www.boe.es/eli/es/l/2022/07/12/15/con>

más eficaces y avanzados”. Y en tal sentido “persigue un doble objetivo: prevenir y erradicar cualquier forma de discriminación y proteger a las víctimas, intentando combinar el enfoque preventivo con el enfoque reparador, el cual tiene también un sentido formativo y de prevención general”.

La preocupación del legislador es garantizar el cumplimiento de la igualdad y no discriminación y que los operadores jurídicos velen por su cumplimiento en mayor medida que lo están haciendo. A tal efecto, me remito en esta línea a las conclusiones alcanzadas en el Informe “El edadismo hacia las personas mayores en las sentencias del Tribunal Constitucional” del Observatorio del Edadismo de 2023⁷⁰, que sostiene que “hay pocas sentencias de la jurisdicción constitucional que aborden la discriminación por razón de edad mayor. Esto significa que, a pesar de que esa discriminación existe, ha habido pocas reclamaciones por ello. Se trata de un indicio más del edadismo y la invisibilidad de las personas mayores como sujetos de derechos”. Además se denuncia que “el Tribunal Constitucional no parece haber aplicado un canon muy estricto de constitucionalidad en la exigencia de justificación de las diferenciaciones basadas en la edad mayor, por lo que al hablar de esta puede decirse que, al menos por ahora, es una categoría sospechosa de discriminación, pero si la comparamos con la raza, el sexo o la religión, es claramente débil. Las construcciones sociales asociadas a la edad y la vejez, son en parte fortalecidas por esa jurisprudencia permisiva del Tribunal Constitucional”.

El informe del Observatorio del edadismo apela a las transformaciones que se están produciendo a nivel social y jurídico y valora en positivo el cambio de paradigma que representaría la aprobación de una Convención internacional de derechos de las personas mayores y la de una ley integral a nivel estatal que especifique sus derechos. Por consiguiente, considera que “en la actualidad, si bien persiste una construcción social sobre las personas mayores que se corresponde con la dependencia, la escasa productividad y la enfermedad, existen nuevas construcciones sociales basadas en la titularidad de derechos de las personas mayores, la actividad y la teoría de la continuidad”, como se ha visto con otros grupos poblacionales (mujeres, infancia o personas con discapacidad), que una nueva normativa específica para las personas

⁷⁰ Informe “El edadismo hacia las personas mayores en las sentencias del Tribunal Constitucional” del Observatorio del Edadismo, Noviembre de 2023. Disponible en: <https://www.helpage.es/wp-content/uploads/2023/11/Analisis-de-jurisprudencia.pdf>

mayores permitiría revisar la construcción jurídico-social existente, en la línea de considerar a las personas mayores sujetos plenos de derechos⁷¹.

VI. CONCLUSIONES

Las personas mayores son titulares de derechos y, como tales, han de ser reconocidas, también en el sistema financiero y bancario. La construcción de sociedades para todas las edades implica alejar el edadismo de toda norma, institución o práctica que dificulte o impida el ejercicio de los derechos por una persona por razón de su edad.

Las personas mayores no son más vulnerables que el resto de la humanidad, pero el sistema construido puede, así lo hace sistemáticamente, vulnerabilizarlas. Es necesario estar alerta, revisar y desterrar toda práctica discriminatoria de nuestro orden jurídico, económico y social si, de verdad, aspiramos a construir un mundo en las que las relaciones con los otros, en cualquier ámbito, sean radicalmente democráticas y no de dominio, subdiscriminación y abuso de poder. Los poderes públicos tienen mucho trabajo por delante en esta deconstrucción, pero también la sociedad en la generación de una nueva cultura de reconocimiento y buen trato hacia las personas mayores.

Las personas mayores han de poder acceder a bienes y servicios en igualdad de condiciones que las demás. El uso generalizado de la tecnología a estos efectos, lejos de generar daño y exclusión, debe redundar en el máximo beneficio para todos los sectores de la sociedad. Las personas mayores deben ser respetadas en su dignidad como sujeto de derecho que son y ser acompañadas en un proceso de aprendizaje permanente que favorezca el desarrollo de sus capacidades y habilidades para participar con todo su potencial en sociedad, fomentando con ello su autonomía e independencia.

⁷¹ FLORES GIMÉNEZ, F.: “Derecho y personas mayores”, *Teoría & Derecho. Revista De Pensamiento jurídico*, n° 33, 2022, pp. 10–12. <https://doi.org/10.36151/td.2022.048>, afirma que “una mirada más atenta por parte de lo jurídico en el mundo del envejecimiento cae rápidamente en la cuenta de que nos encontramos ante un problema grave de discriminaciones ilícitas de facto, y no puede evitar percibir que son varios los temas que deben reconsiderarse a la luz del «descubrimiento» de que un grupo importantísimo y creciente de personas no goza ni del interés, ni del análisis, ni de la eficaz protección de los derechos que las constituciones contemporáneas teóricamente le garantizan”.

Las entidades bancarias deben desarrollar sistemas de acceso a sus servicios financieros que sean incluyentes y garanticen los derechos de las personas mayores. El ejercicio de voluntarismo y su pronta capacidad de respuesta a la denuncia de discriminación por razón de la edad de las personas mayores, con el diseño de protocolos de actuación para asegurar la inclusión financiera de las personas mayores, no es suficiente como condición de eficacia.

Es necesario habilitar mecanismos de control, seguimiento y sanción por parte del legislador. Resulta imprescindible que los operadores jurídicos, especialmente las instituciones de defensa de los derechos humanos y los tribunales, pero también el sector privado se comprometan de una vez por todas con la defensa y garantía de los derechos de las personas mayores, que no pueden ser discriminadas ni en el sistema bancario ni en ningún otro ámbito por razón de su edad.

BIBLIOGRAFÍA

BARCELÓ COMPTE, Rosa: “De la protecció del consumidor a la protecció de la part dèbil del contracte: l’avantatge injust com a paradigma d’un model integrat de tuïció”, *InDret* 4/2018, pp.1-35.

BOBBIO, N.: *El tiempo de los derechos*, Ed. Sistema, 1991.

BUTLER, R.: “Age-Ism: Another Form of Bigotry”, *The Gerontologist*, 1969, pp. 243–246.

Why Survive?. Being Old in America, Harper & Rowe, 1975.

CARDONA LLORENS, J.: ”La Convención sobre los Derechos del Niño: significado, alcance y nuevos retos”, *Educatio Siglo XXI*, Vol. 30 nº 2, 2012, pp. 47-68, disponible en: <http://www.cideni.org/wp-content/uploads/2019/09/CARDONA-LLORENS.pdf>.

“El derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primordial en toda medida que le concierna a los XXV años de la Convención”. Disponible en https://www.ararteko.eus/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_3553_3.pdf.

CAMPOY CERVERA, I., *La fundamentación de los derechos del niño: modelos de reconocimiento y protección*, Dykinson, 2006.

COURTIS, C.: “¿Es necesaria una Convención internacional sobre los derechos de las personas de edad? Notas sobre un debate actual”, *Teoría & Derecho. Revista De Pensamiento jurídico*, n°. 33, 2022, pp. 114-133. DOI: <https://doi.org/10.36151/td.2022.053>

“La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad: ¿ante un nuevo paradigma de protección?”, en *Memorias del Seminario Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad: Por una cultura de la implementación*, 2007, pp.71-86. Disponible en: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/5/2468/10.pdf>

DAVOBE, M. Isolina: “Derechos humanos de las personas mayores en la nueva Convención Americana y sus implicancias bioéticas”, *Revista Latinoamericana de Bioética*, n°. 16(1), 2016, pp. 38-59. DOI: <http://dx.doi.org/10.18359/rlbi.1440>.

DABOVE, M.Isolina, & LUCAS GIOJA, A.: “Enfoque complejo de la vejez. Su incidencia en los derechos humanos”, *Teoría & Derecho. Revista De Pensamiento jurídico*, n°. 33, 2022, pp. 14–37. DOI: <https://doi.org/10.36151/TD.2022.049>

DE ASÍS ROIG, R., «Derechos humanos y discapacidad. Algunas reflexiones derivadas del análisis de la discapacidad desde la teoría de los derechos», en *Igualdad, no discriminación y discapacidad*, CAMPOY CERVERA, I. y PALACIOS, A. (Ed.), Dykinson, 2007.

DE BEAUVOIR, Simone: *La vejez*, 1970, Traducción: Aurora Bernárdez. Bogotá: PenguinRandom House Grupo Editorial, S.A.S., 2013.

DE CASTRO Y BRAVO, F.: *Derecho Civil de España*, Ed. Civitas, 1991.

DIEGUEZ AGUILERA, Laura: “El consumidor vulnerable, en especial la vulnerabilidad de las personas mayores ante la acusada digitalización del mercado financiero”, *Diario La Ley*, n°. 10223, 2023.

DÍAZ-TENDERO BOLLAIN, Aída (Coord.): *Manual para juzgar casos de Personas Mayores*, Suprema Corte de Justicia de la Nación, México, 2022.

Derechos humanos de las personas mayores, Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Jurídicas y Comisión Nacional de los Derechos Humanos, 2019.

FERRAIOLI, L.: *Los derechos y sus garantías. Conversación con Mauro Barberis*, Ed. Trotta, 2016.

FLORES GIMÉNEZ, F.: “Derecho y personas mayores”, *Teoría & Derecho. Revista De Pensamiento jurídico*, n°. 33, 2022, pp. 10–12. DOI: <https://doi.org/10.36151/td.2022.048>

GRAMUNT FOMBUENA, Mariló: “Las personas mayores como colectivo especialmente protegido en el ámbito del consumo”, *Revista Bioética y Derecho*, n°. 45, 2019, pp. 149-161.

GETE ALONSO CALERA, M.Carmen: “Discriminación por edad y derecho privado” en *Iguales y diferentes ante el Derecho Privado* (Navas Navarro, S. Dir.), Ed. Tirant lo Blanch, 2012.

GARCÍA RUBIO, M.Paz: “La reforma de la discapacidad en el Código Civil y su incidencia en las personas de edad avanzada”, *AFDUAM*, n°. 25, 2021, pp. 81-109.

“La persona en el Derecho Civil. Cuestiones permanentes y algunas otras nuevas”, *Teoría & Derecho. Revista De Pensamiento jurídico*, n°.13, 2013, pp.82-108.

GIMÉNEZ GLÜCK, D.: “Igualdad y no discriminación de las personas mayores”, *Teoría & Derecho. Revista De Pensamiento jurídico*, nº. 33, 2022, pp. 64-89. DOI: <https://doi.org/10.36151/td.2022.051>.

HATTENHAUER, H.: *Conceptos fundamentales del Derecho Civil*, Ed. Ariel, 1987.

HERNÁNDEZ GIL, A.: *El cambio político español y la Constitución*, Ed. Planeta, 1982.

HUALDE-MANSO, Teresa: *Del consumidor informado al consumidor real. El futuro del derecho de consumo europeo*, Ed. Dykinson, 2016.

JIMÉNEZ GONZALO, Concepción y TEJERO, Helena: “Cierre de oficinas bancarias y acceso al efectivo en España”, *Revista de Estabilidad Financiera*, nº. 34, 2018, pp. 37-57. Disponible en: https://www.bde.es/f/webbde/GAP/Secciones/Publicaciones/InformesBoletinesRevistas/RevistaEstabilidadFinanciera/18/MAYO/Articulo_Jimenez_Tejero.pdf.

MARTÍNEZ DE AGUIRRE, C.: “La recepción de la idea de vulnerabilidad en el Derecho civil español. Materiales para un debate” en *Vulnerabilidad patrimonial: retos jurídicos* (Coord. María Victoria Mayor del Hoyo y Sofía de Salas Murillo), Ed. Aranzadi, 2022, pp. 33-54.

MAUDOS, J.: “El acceso a los servicios bancarios en España. El impacto de la reducción del número de oficinas”, *Mediterráneo Económico*, nº. 29, 2016.

MECO TÉBAR, Fabiola: “Claves de interpretación del derecho de la persona en el siglo XXI”, *Actualidad Civil*, nº. 9, Septiembre, 2023.

MUT PIÑA, A.: “La vulnerabilidad en las relaciones de consumo y los deberes de información”, en *Vulnerabilidad patrimonial: retos jurídicos* (Coord. María Victoria Mayor del Hoyo y Sofia de Salas Murillo), Ed. Aranzadi, 2022, pp. 221-244.

OTAZU SERRANO, M.José: “La vulnerabilidad del consumidor en la contratación bancaria” en *Vulnerabilidad patrimonial: retos jurídicos* (Coord. María Victoria Mayor del Hoyo y Sofia de Salas Murillo), Ed. Aranzadi, 2022, pp. 245-262.

PALACIOS, Agustina: *El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*, Colección CERMI, nº.36, 2008.

RAMOS CHAPARRO, E.: *La persona y su capacidad civil*, Ed. Tecnos, 1995.

RODOTÁ, S.: *La vida y las reglas. Entre el derecho y el no derecho*, Ed. Trotta, 2010.

RIBOTA, Silvina: “Personas mayores, autonomía y vulnerabilidades”, *Teoría & Derecho. Revista De Pensamiento jurídico*, nº. 33, 2022, pp. 38-63. DOI: <https://doi.org/10.36151/TD.2022.050>

SANAÚ VILLARROYA, J.: “La superación de la vulnerabilidad mediante la cultura financiera”, en *Vulnerabilidad patrimonial: retos jurídicos* (Coord. María Victoria Mayor del Hoyo y Sofia de Salas Murillo), Ed. Aranzadi, 2022, pp. 679-697.

SÁNCHEZ-VENTURA MORER, Inés: “Productos de conversión de activos inmobiliarios y vulnerabilidad agravada del consumidor mayor en el mercado financiero” en *Vulnerabilidad patrimonial: retos jurídicos* (Coord. María Victoria Mayor del Hoyo y Sofia de Salas Murillo), Ed. Aranzadi, 2022, pp. 591-612.

SERRA RODRÍGUEZ, Adela: “La información sobre gastos y comisiones en los préstamos hipotecarios y la posible nulidad de las cláusulas que los imponen al consumidor”, *Revista Boliviana de Derecho*, nº. 26, julio 2018, pp. 108-141.

TOMÁS LÓPEZ, Ana: “Brecha digital versus inclusión: ¿Una digitalización ética centrada en los derechos de las personas mayores?”, *Revista Derechos Humanos y Educación*, nº. 8, 2023.

TORRES COSTAS, M.Eugenia: “La Convención de Nueva York y los principios que la inspiran”, en *El nuevo derecho de las capacidades. De la incapacitación al pleno reconocimiento*, Ed. La Ley, 2021.

La capacidad jurídica a la luz del artículo 12 de la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, BOE, AEBOE, 2020.

OTRA DOCUMENTACIÓN

Documento Helpage Internacional “Derechos de las personas mayores: Hacia una Convención de Naciones Unidas para los derechos de las personas mayores”. Disponible en: <https://www.helpage.org/silo/files/dossier-convencion-haie.pdf> (Consultada el 20 de septiembre de 2023).

Estudio del concepto y causas del Consumidor Vulnerable en Servicios financieros, energía y telecomunicaciones”, ADICAE, 2020. Disponible en: https://consumidorvulnerable.adicae.net/wp-content/uploads/2020/12/Consumidores-vulnerables-2020_301.pdf (Consultada el 8 de febrero de 2024)

Encuesta de población del INE. Disponible en: https://www.ine.es/prensa/pp_2022_2072.pdf (Consultada el 20 de septiembre de 2023)

Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en los Hogares, Instituto Nacional de Estadística, 2023. Disponible en: https://www.ine.es/prensa/tich_2023.pdf (Consultada el 8 de febrero de 2024).

Informe de la Experta Independiente sobre el disfrute de todos los derechos humanos por las personas de edad, Claudia Mahler, 2021, A/HRC/48/53. Disponible en:

<https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/G21/215/66/PDF/G2121566.pdf?OpenElement>

(Consultada el 20 de septiembre de 2023)

Informe “Derechos de las personas mayores: Hacia una Convención de Naciones Unidas para los derechos de las personas mayores”, Helpage Internacional España, 2019.

Disponible en: <https://www.helpage.org/silo/files/dossier-convencion-haie.pdf>

(Consultada el 20 de septiembre de 2023).

Informe “La discriminación por razón de edad en España. Conclusiones y recomendaciones para el contexto español desde un enfoque basado en derechos”,

Helpage Internacional España, 2020. Disponible en

<https://www.helpage.org/silo/files/la-discriminacion-por-razon-de-edad-en-espaa.pdf>

(Consultada el 20 de septiembre de 2023).

Informe Envejecer en un mundo justo, Helpage Internacional España, 2019. Disponible

en <https://www.helpage.org/silo/files/envejecer-en-un-mundo-justo.pdf>. (Consultada el

20 de septiembre de 2023).

Informe “El edadismo hacia las personas mayores en las sentencias del Tribunal Constitucional” del Observatorio del Edadismo, Noviembre de 2023. Disponible en:

<https://www.helpage.es/wp-content/uploads/2023/11/Analisis-de-jurisprudencia.pdf>

(Consultada el 5 de febrero de 2024).

Informe mundial sobre el edadismo, World Health Organization, Washington, D.C.: Organización Panamericana de la Salud; 2021. Licencia: CC BY-NC-SA 3.0 IGO.

<https://doi.org/10.37774/9789275324455>.

Disponible en:

<https://iris.paho.org/handle/10665.2/55871> (Consultada el 5 de febrero de 2024).

Informe anual Defensor del Pueblo, Vol. I., 2022, pp.93-98. Puede consultarse en:

<https://www.defensordelpueblo.es/informe-anual/informe-anual-2022/> (Consultada el

20 de septiembre de 2023).

Informe sobre Servicio Estatal de Atención a Personas Mayores (SEAM), 2023. Disponible en: <https://www.helpage.es/la-brecha-digital-sigue-siendo-el-principal-motivo-de-consulta-del-seam/> (Consultada el 20 de septiembre de 2023).

Informe sobre la inclusión financiera en España de 2022 del Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas (IVIE). https://www.ivie.es/es_ES/ptproyecto/informe-la-inclusion-financiera-espana/ (Consultada 8 de febrero de 2024).

Informes trimestrales sobre la inclusión financiera en España de 2023 del Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas (IVIE). Disponibles en: https://www.ivie.es/es_ES/ptproyecto/analisis-seguimiento-los-objetivos-observatorio-inclusion-financiera/ (Consultada 8 de febrero de 2024).

Observación general N° 1 (2014) “Artículo 12: Igual reconocimiento como persona ante la ley” del Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, CRPD/C/GC/1.(Consultada el 20 de septiembre de 2023).

Plan para el Década del Envejecimiento Saludable 2020-2030. Disponible en: https://cdn.who.int/media/docs/default-source/decade-of-healthy-ageing/decade-proposal-final-apr2020rev-es.pdf?sfvrsn=b4b75ebc_28&download=true (Consultada el 20 de septiembre de 2023).

Protocolo estratégico para reforzar el compromiso social y sostenible de la Banca, 2021. Disponible en: <https://www.ceca.es/wp-content/uploads/2021/08/211507-AEByCECA-PROTOCOLO-ESTRATEGICO-DE-SECTOR-FINANCIERO.pdf> (Consultada el 20 de septiembre de 2023).

Actualización del protocolo estratégico para reforzar el compromiso social y sostenible de la Banca, 2022. Disponible en: https://www.ceca.es/wp-content/uploads/2022/02/Actualizacion_Protocolo-estrategico-para-reforzar-el-

[compromiso-social-y-sostenible-de-la-banca.pdf](#) (Consultada el 20 de septiembre de 2023).