

Vulnerabilidad, sostenibilidad y efectividad en la contratación de consumo

Mariló Gramunt Fombuena

Gemma Rubio Gimeno (coords.)

ISBN: 979-13-87913-43-4

Madrid, 2025

pp. 99-116

DOI: 10.37417/VSECC/04

Marcial Pons Ediciones Jurídicas y Sociales

Editado bajo licencia Creative Commons Attribution 4.0 International License

DIGITALIZACIÓN Y VULNERABILIDAD

María Dolores HERNÁNDEZ DIAZ-AMBRONA

Profesora titular de Derecho Civil

Universidad Complutense de Madrid

SUMARIO: 1 LA NECESIDAD DE UNA ESTRATEGIA DE PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS VULNERABLES.— 2 EL DERECHO DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL A INTERNET.— 3 UNA TRANSFORMACIÓN DIGITAL CENTRADA EN LA PERSONA.— 4 CÓMO AFECTA LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL A LAS PERSONAS VULNERABLES.— 5 CONCLUSIONES.

1. LA NECESIDAD DE UNA ESTRATEGIA DE PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS VULNERABLES

La Unión Europea ya en el año 2012 en la Resolución del Parlamento Europeo habló de la necesidad de una estrategia para reforzar los derechos de las personas consumidoras vulnerables e incluir en el concepto de persona consumidora vulnerable a todas aquellas que se encuentran en un estado de impotencia temporal derivada de una brecha entre su estado y sus características individuales, por una parte, y su entorno externo, por otra parte, teniendo en cuenta criterios tales como la educación, la situación social y financiera (por ejemplo el endeudamiento excesivo), o el acceso a internet.

Destaca que todos los consumidores, en algún momento de su vida, pueden pasar a ser vulnerables debido a factores externos y a sus interacciones con el mercado, o simplemente porque experimenten dificultades para acceder a la información adecuada y entenderla y, por tanto, precisen de una protección especial.

Señala además que la diversidad de las situaciones de vulnerabilidad, tanto cuando el consumidor queda sujeto a un régimen de protección legal como cuando se encuentra en una situación de vulnerabilidad sectorial o temporal específica, dificulta un planteamiento unitario y la adopción de un instrumento legislativo global, lo cual ha propiciado que tanto la legislación como las políticas existentes aborden el problema de la vulnerabilidad caso por caso.

Subraya que la legislación europea debe abordar el problema de la vulnerabilidad entre los consumidores como una tarea transversal, teniendo en cuenta las distintas necesidades, capacidades y circunstancias de cada uno.

Los Estados miembros tienen la obligación de adoptar medidas adecuadas y de proporcionar garantías suficientes para la protección de los consumidores vulnerables.

La estrategia de los derechos de los consumidores vulnerables debe centrarse en reforzar sus derechos y propiciar que estos sean protegidos y respetados de una manera efectiva, así como facilitarles todos los medios necesarios para que puedan tomar las decisiones adecuadas y poder mostrarse firmes, independientemente del instrumento utilizado.

Toda estrategia para abordar la vulnerabilidad de los consumidores debe ser proporcionada, de manera que no restrinja sus libertades individuales o las posibilidades de elección de los propios consumidores.

Los comportamientos sociales y de consumo deben ser analizados constantemente y de una manera cercana, así como las situaciones susceptibles de colocar en situación de vulnerabilidad a determinados colectivos o personas. Por ejemplo, analizándose las quejas de los consumidores, y así facilitar el poder poner fin a la vulnerabilidad mediante medidas específicas, si procede, con el fin de proteger a todos los consumidores, independientemente de sus capacidades y de la etapa de su vida en la que se encuentren.

La Unión Europea exige una legislación de futuro para que no se produzca ningún tipo de discriminación. Es necesario crear un marco legislativo que sienta unos parámetros de referencia específico para reforzar la posición del consumidor, sobre todo si se encuentra en una situación de indefensión, subordinación o desprotección.

Hace tiempo ya expresamos que las personas consumidoras vulnerables eran merecedoras de algo más que una Exposición de Motivos. En la actualidad la Ley 4/2022, de 25 de febrero de 2022, sobre la protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, ha puesto de manifiesto que resulta urgente considerar el concepto de persona consumidora vulnerable en la normativa estatal de defensa de las personas consumidoras, atendiendo a lo dispuesto en el art. 51 de la Constitución, en el sentido de garanti-

zar con un grado mayor de protección a los derechos en determinados supuestos en los que la persona consumidora se ve afectada por una especial situación de vulnerabilidad que puede incidir en su toma de decisiones e incluso forzarla a aceptar ciertas condiciones contractuales que en otra situación no aceptaría .

No hay que olvidar que la tutela de los derechos de las personas consumidoras se ha vuelto más acuciante tras el impacto social y económico que la pandemia de la COVID-19 ha tenido sobre las prácticas de consumo.

La protección de la vulnerabilidad la viene exigiendo insistentemente la Unión Europea.

No es la primera vez que el legislador tiene en cuenta la vulnerabilidad de las personas. Lo hizo con la Ley de 23 de julio de 1908, sobre la nulidad de los contratos de préstamos usurarios, conocida como Ley de Azcárate, vigente en la actualidad, cuando habla de la situación angustiosa del prestatario, su inexperiencia o lo limitado de sus facultades para considerar un préstamo leonino.

Muy utilizada por el consumidor como bien saben los tribunales, y de la que el Tribunal Supremo, en su sentencia 628/2015, de 25 de noviembre, ha llegado a decir que su flexibilidad ha permitido a la jurisprudencia ir adaptando su aplicación a las circunstancias sociales y económicas del momento. Diez años después el Tribunal Supremo se sigue pronunciando sobre la citada ley y su art. 3, como lo demuestra la reciente sentencia 350/2025, de 5 de marzo.

El art. 3 apartado 2 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, aprobado por Real Decreto 1/2007, de 16 de noviembre, tras la modificación llevada a cabo por esta Ley 4/2022, de 25 de febrero, señala que sin perjuicio de la normativa sectorial que en cada caso resulte de aplicación, tienen la condición de personas consumidoras vulnerables 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 situación de igualdad.

El concepto es el mismo que existía ya tras la entrada en vigor de la modificación del citado art.o 3, llevada a cabo por el Real Decreto Ley 1/2021, de 19 de enero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica. No ha cambiado absolutamente nada.

La justificación para volver a incluir el concepto de persona consumidora vulnerable en esta Ley 4/2022, de 25 de febrero, sin hacer

ninguna modificación, según recoge su Exposición de Motivos, no es otra que resaltar que este artículo tiene ahora el carácter de norma básica estatal, vinculante para las Comunidades Autónomas, en aras de determinar un mínimo común de protección en todo el territorio nacional, respetando que estas, en ejercicio de sus competencias, puedan desarrollar una normativa propia que resulte más favorable para las personas consumidoras vulnerables.

La delimitación de competencias entre el Estado y las Comunidades Autónomas en la materia relativa a la defensa de consumidores y usuarios no se define de una manera expresa en los arts. 148 y 149 de la Constitución, por lo que debe considerarse una competencia asumida por las Comunidades Autónomas en sus respectivos Estatutos de Autonomía.

No obstante, la asunción como exclusiva de esta competencia por parte de la Comunidad Autónoma correspondiente no excluye la capacidad estatal de incidir en la materia, dado que la competencia estatutaria tiene que relacionarse con aquellos títulos competenciales que puedan afectar a la misma y que la Constitución reserva al Estado en el art. 149.1 de la Constitución, según ha puesto de manifiesto recientemente el Tribunal Constitucional en su sentencia 7/2021, de 18 de marzo.

Por lo tanto, cada Comunidad Autónoma puede aprobar una legislación más favorable para el consumidor. No hay que olvidar que, en cualquier momento, cualquier persona puede encontrarse en una situación de vulnerabilidad, y que, por tanto, vulnerables somos todos.

Es difícil dar un concepto de vulnerabilidad, ya que los problemas de la vulnerabilidad pueden tener causas muy distintas, surgir de situaciones muy diversas y se pueden requerir medidas de distinto tipo en cada caso.

No se puede partir de un concepto único de vulnerabilidad, sino que este se debe de adaptar a las circunstancias personales, sociales, y económicas de cada consumidor, con lo que cabe hablar de una vulnerabilidad sectorial. Pensemos, por ejemplo, en relación con la brecha digital, cuántas personas que no se encuentran familiarizadas con las nuevas tecnologías se han sentido desprotegidas en esta pandemia.

Esto resalta el carácter dinámico que tiene la vulnerabilidad, en el sentido de que una persona puede ser considerada vulnerable en un determinado ámbito de consumo, pero no en otros.

Por otra parte, la vulnerabilidad tiene, en muchas ocasiones, carácter transversal. Es muy probable que quien no pueda pagar el recibo de la luz deje de pagar el préstamo personal o no pueda tener acceso a internet simplemente por falta de ordenador. E incluso hay un componente transversal de género en relación con la mujer (edad, embarazo, violencia de género, familia monoparental). La renta anual media en

aquellas familias donde la persona de referencia es un hombre asciende a 30.531 euros, mientras si es una mujer baja a 25.198 euros. En relación con la pensión media durante el año 2024, en un hombre la cifra fue de 1.511,48 euros, mientras en la mujer bajó a 1.027,96 euros.

La transformación digital incide de una manera directa en la vulnerabilidad de las personas, lo cual está haciendo que aumente el número de personas consumidoras vulnerables, y que, además, los denominados colectivos vulnerables se hagan todavía más vulnerables.

Se puede decir que la digitalización está produciendo un aumento de la vulnerabilidad del consumidor.

Esto ocurre, por ejemplo, con todas las personas que viven en zonas rurales que se deben de enfrentar a la digitalización. Como ha puesto de manifiesto la resolución del Parlamento Europeo de 13 de diciembre de 2022, sobre una Visión a Largo Plazo de las Zonas Rurales de la UE, solamente uno de cada seis residentes en la Unión Europea dispone de conexión rápida a internet, y solo un 28 por 100 de adultos tienen capacidades digitales frente al 62 por 100 en las zonas urbanas.

En la UE además existen un 25 por 100 de hogares que no tienen conexión a internet, y cada vez va aumentando la población mayor de 65 años que habita en zonas rurales.

El propio Reglamento de la Unión Europea 2024 /1689, de 13 de junio, señala que la IA puede generar riesgos y menoscabar los intereses públicos y los derechos fundamentales que protege el Derecho de la Unión, y añade que dicho menoscabo puede ser tangible o intangible, y debe incluir los perjuicios físicos, psíquicos, sociales o económicos.

La IA debe ser una tecnología centrada en el ser humano, y además debe ser una herramienta para las personas y tener como objetivo último aumentar el bienestar humano.

Deja claro el citado Reglamento que todos los ciudadanos de la Unión Europea deben seguir disfrutando de todos los derechos y garantías que les confiere el Derecho de la Unión, incluidos los derechos relacionados con las decisiones individuales totalmente automatizadas, como la elaboración de perfiles.

2. EL DERECHO DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL A INTERNET

El derecho de accesibilidad universal a internet adquiere un papel fundamental en la transformación digital para no dejar a nadie atrás. Toda persona, con independencia del lugar de la UE en el que se encuentre, debería tener acceso a una conectividad digital asequible y de alta velocidad.

El derecho de accesibilidad universal a internet se encuentra recogido en el art. 81 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y Garantías de los Derechos Digitales, según el cual todos tienen derecho a acceder a internet independientemente de su condición personal, social, económica o geográfica. Se garantizará un acceso universal, asequible, de calidad y no discriminatorio para todos. El acceso a internet de hombres y mujeres procurará la superación de la brecha de género tanto en el ámbito personal como laboral. El acceso a internet procurará la superación de la brecha generacional mediante acciones dirigidas a la formación y el acceso a las personas mayores. Añade además expresamente que la garantía efectiva del derecho de acceso a internet atenderá la realidad específica de los entornos rurales y el acceso a internet deberá garantizar también condiciones de igualdad para las personas que cuenten con necesidades especiales.

Este derecho fundamental debería de tener, dada su transcendencia, un reflejo constitucional.

Es verdad que el art. 18 de la Constitución apartado 4 señala que la ley limitará el uso de la informática para garantizar el honor y la intimidad personal y familiar de los ciudadanos y el pleno uso de sus derechos.

El Tribunal Constitucional, en su sentencia 292 / 2000, de 30 de noviembre, comentando este art. 18 señaló que el derecho a consentir el conocimiento y tratamiento informático o no, de los datos personales, requiere como complementos indispensables, por un lado, la facultad de saber en cada momento quién dispone de esos datos personales y a qué uso los está sometido, y, por otro lado, el poder oponerse a esa posesión y usos.

El Estatuto de la Comunidad Autónoma andaluza, tras la reforma de la ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, en su art. 34 reconoce el derecho a acceder y usar las nuevas tecnologías y a participar activamente en la sociedad de conocimiento, la información y la comunicación, mediante los medios y recursos que la ley establezca.

La Constitución ha sido pionera en poner de manifiesto los peligros del uso de la informática. Pero el gran avance de las nuevas tecnologías, y los riesgos que estas pueden ocasionar en los derechos fundamentales de las personas, exige en la actualidad que en la Constitución se recoge este derecho fundamental de las personas, con la finalidad de que la transformación digital sea accesible para todos. Se deben de proteger los derechos de todas las personas y esta protección solo se consigue garantizando un acceso seguro para todos, con independencia del grado de conocimiento de las personas, y el lugar donde se encuentren.

3. UNA TRANSFORMACIÓN DIGITAL CENTRADA EN LA PERSONA

La Declaración Europea sobre de Principios y Derechos Digitales para la Década Digital, de 23 de enero de 2023, aprobada por el Consejo, la Comisión y el Parlamento Europeo, pone de manifiesto que las personas constituyen el núcleo de la transformación digital de la Unión Europea, ya que la tecnología debe de servir y beneficiar a todas las personas que viven en la Unión Europea respetando sus derechos fundamentales.

Deja muy claro que la tecnología está para unir a las personas, no para dividir las. Se trata un beneficio para todos.

La transformación digital no puede dejar a nadie atrás, y hay que incluir a las personas de edad avanzada, las personas que viven en zonas rurales, las personas con discapacidad, vulnerables o privadas de derechos.

Esto ya lo puso de manifiesto la Resolución del Parlamento Europeo de 13 de diciembre de 2022 sobre la brecha digital: diferencias sociales como consecuencia de la digitalización.

Esta Resolución ya destaca la importancia de luchar contra la brecha digital y contra la exclusión de los grupos vulnerables para que la transformación digital no deje a nadie atrás, en particular resalta la importancia de que todas las personas puedan acceder al potencial de los servicios públicos y privados. Insiste en que se debe de incluir a todas las personas en la sociedad digital independientemente de sus ingresos, situación social, localización geográfica, salud, edad, dado que las personas en las situaciones más precarias tienen más posibilidades de recurrir a procedimientos administrativos para acceder a sus derechos financieros.

Aboga por un servicio de atención al cliente centrado en el ser humano que no deje a nadie atrás.

Se resalta que la digitalización origina una serie de diferencias sociales con la aparición de una nueva brecha digital, no solo entre las zonas urbanas bien conectadas y las zonas rurales o remotas, sino también entre las personas que pueden beneficiarse plenamente de un espacio digital enriquecido, accesible y seguro, mientras otros no se pueden beneficiar.

En consecuencia, solicita y pide que se examinen cuidadosamente las necesidades de las personas en lo que respecta a los avances de la digitalización, especialmente las necesidades de los grupos vulnerables, con el fin de evaluar cómo se pueden beneficiar de estas tecnologías.

Recuerda que la discriminación tecnológica es una forma de pobreza y exclusión social que priva a algunos ciudadanos de recursos esenciales para el desarrollo y generación de riqueza. Destaca que todo el mundo debe beneficiarse de un entorno digital de máxima calidad, con servicios y herramientas fáciles de usar, eficientes y personalizados que ofrezcan niveles elevados de seguridad y privacidad, garantizando al mismo tiempo salvaguardas contra cualquier posible discriminación a la hora de acceder a los servicios básicos que requieran el uso de capacidades digitales.

Por último, hace una advertencia importante por lo que se refiere a los servicios en formato digital, y es que se debe abandonar el enfoque según el cual una parte del trabajo administrativo se traslada al usuario, y este reparto de la carga va acompañado de una transferencia de responsabilidad y de la obligación de que el usuario aprenda a utilizar la tecnología, sea autónomo y cumpla las expectativas de la administración de un usuario medio.

Esta advertencia tiene una gran transcendencia práctica a la hora de proteger a las personas consumidoras vulnerables, que se debería tener en cuenta por los tribunales, en todas aquellas ocasiones en la que las entidades intentan delegar la responsabilidad en el consumidor.

Hay que dar la oportunidad a las personas consumidoras de adaptarse a la digitalización, sobre todas las más vulnerables.

El 13 de diciembre de 2022 aprueba el Parlamento Europeo la Resolución sobre una visión a largo plazo para las zonas rurales de la Unión Europea: hacia unas zonas rurales más fuertes y conectadas, resilientes antes de 2040, la cual señala que en las zonas rurales de la Unión Europea uno de cada seis residentes no dispone de conexión rápida a internet, y solo un 28 por 100 de adultos que viven en zonas tienen capacidades digitales básicas, frente al 62 por 100 de los adultos que viven en las ciudades.

Siguen existiendo diferencias significativas entre los Estados miembros en lo que respecta a la conectividad a internet, ya que en algunos Estados hasta el 25 por 100 de los hogares rurales siguen sin tener acceso a internet.

Destaca el Parlamento Europeo que la digitalización puede dar lugar a discriminaciones sociales como consecuencia de la brecha digital, por un lado, y por otro lado resalta la brecha digital que existe entre las zonas rurales y las urbanas.

Esto es solo un reflejo de que el concepto de consumidor vulnerable con la digitalización evoluciona y se amplía. Lo que conlleva la necesidad de una estrategia de refuerzo de la protección de las personas consumidoras vulnerables.

4. CÓMO AFECTA LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL A LAS PERSONAS VULNERABLES

La Estrategia de protección a las personas vulnerables debe ser reforzada si cabe con la llegada de los sistemas de inteligencia artificial, la cual puede llegar a explotar las vulnerabilidades de las personas.

El Reglamento (UE) de 13 de junio de 2024, por el que se establece normas armonizadoras en materia de inteligencia artificial, que ha entrado en vigor el 2 de agosto de 2024, en su Considerando (29) resalta que las técnicas de manipulación que posibilita la IA pueden utilizarse para persuadir a las personas para que adopten comportamientos no deseados o para engañarlas empujándolas a tomar decisiones de manera que perjudican su autonomía y sobre todo su capacidad de decidir libremente.

En consecuencia, deben prohibirse aquellos sistemas de IA que tienen como objetivo o producen el efecto de alterar de manera sustancial el comportamiento humano, con la consiguiente probabilidad de que se produzcan perjuicios con efectos adversos suficientemente importantes en la salud física o mental o en los intereses financieros de las personas.

Queda prohibido la puesta en servicio o la utilización de un sistema de IA que explote alguna de las vulnerabilidades de una persona física o de un determinado colectivo de personas derivadas de su edad o discapacidad, o de una situación social y económica específica, con la finalidad o el efecto de alterar de manera sustancial el comportamiento de dicha persona o que le provoque perjuicios considerables.

Estas prohibiciones entraron en vigor el 2 de febrero de 2025.

Pero el Considerando (29) del citado Reglamento (UE), de 13 de junio de 2024, añade además que los sistemas de IA pueden explotar de otras maneras las vulnerabilidades de una persona o de un colectivo específico de personas derivadas de su edad, su discapacidad, en el sentido de la Directiva (UE) 2019/882, o de una situación social o económica concreta que probablemente aumente su vulnerabilidad, como vivir en condiciones de pobreza extrema o pertenecer a minorías étnicas o religiosas.

El Reglamento no da un concepto de vulnerabilidad, lo que hubiera sido deseable, pero sí que deja claro, en nuestra opinión, que cualquier persona puede ser vulnerable ante un sistema desarrollado por la IA, de tal manera que su comportamiento y su capacidad para la toma de decisiones pueden verse afectados y alterados, causándole perjuicios, además de que las personas pertenecientes a lo que llama colectivos vulnerables (por razones de edad, discapacidad, circunstancias sociales o económicas) se vuelven más vulnerables.

El Considerando (58) señala también la posición de vulnerabilidad en la que se encuentran las personas físicas que solicitan a las autoridades públicas o reciben de estas prestaciones y servicios esenciales de asistencia pública, como, servicios de asistencia sanitaria, prestaciones de seguridad social, servicios sociales que garantizan una protección como la maternidad, la enfermedad, las acciones laborales, la dependencia o la vejez, y la pérdida de empleo, asistencia social o ayuda a la vivienda, que por lo general se encuentran en una posición de vulnerabilidad respecto de las autoridades responsables.

Son calificados, además, como de alto riesgo los sistemas de IA utilizados para evaluar la calificación crediticia o solvencia de las personas físicas, ya que deciden si dichas personas pueden acceder a recursos financieros o servicios esenciales como la vivienda, la electricidad y los servicios de telecomunicaciones.

Los sistemas de IA usados con estos fines pueden discriminar a determinadas personas o colectivos y perpetuar patrones históricos de discriminación, como por motivos de origen racial o étnico, género, discapacidad, edad, orientación sexual, o generar nuevas formas de discriminación.

Los sistemas de IA destinados a ser utilizados para la evaluación de riesgos y la fijación de precios en relación con las personas físicas en el caso de seguros de vida y de salud, si no se diseñan, desarrollan y utilizan debidamente pueden vulnerar sus derechos fundamentales y dar lugar a graves consecuencias para las personas.

Estos sistemas son clasificados como de alto riesgo y pueden discriminar a las personas con independencia de que pertenezcan o no a colectivos vulnerables.

Es fundamental el derecho a obtener una explicación de la decisiones automatizadas tomadas individualmente, recogido en el art. 86 del Reglamento (UE), de 13 de junio de 2024, según el cual toda persona que se vea afectada por una decisión que el responsable del despegue adopte en los resultados de salida de un sistema de IA de alto riesgo y que produzca efectos jurídicos o le afecte del mismo modo, de manera que cause o que tiene un efecto perjudicial para su salud, seguridad o sus derechos fundamentales, tiene derecho a obtener del responsable del despegue explicaciones claras y significativas acerca del papel que el sistema de IA ha tenido en el proceso de la toma de decisiones y los principales elementos de la decisión adoptada. Dicho derecho se aplica en la medida en que el derecho previsto no esté previsto en el Derecho de la Unión.

Ya el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2016, sobre la protección de las personas físicas, en lo que respecta al tratamiento de datos personales en su art. 22 apartado primero, estableció que todo interesado tendrá derecho

a no ser objeto de una decisión basada únicamente en el tratamiento automatizado, incluida la elaboración de perfiles, que produzca efecto jurídico en él o le afecte significativamente de modo similar. Añade que este apartado no será de aplicación en primer lugar, si la decisión es necesaria para la celebración o ejecución de un contrato entre el interesado y el responsable del tratamiento, en segundo lugar, si está autorizada por el Derecho de la Unión o de los Estados miembros que se aplique al responsable del tratamiento y que establezca asimismo medidas adecuadas para salvaguardar los derechos y libertades y los interés legítimos del interesado, o, en tercer lugar, que se base en el consentimiento explícito del interesado. En todo caso, en los supuestos primero y tercero, el responsable del tratamiento deberá de adoptar todas las medidas adecuadas para salvaguardar los derechos, libertades y los intereses legítimos del interesado, como mínimo el derecho a obtener intervención humana por parte del responsable, a expresar su punto de vista y a impugnar la decisión.

El art. 15 de dicho Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril, al tratar el derecho de acceso del interesado en su apartado h), en referencia a las decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles, habla del derecho a recibir información significativa sobre la lógica aplicada, así como la importancia y las consecuencias previstas de dicho tratamiento para el interesado.

Se debe de tener en cuenta además que las decisiones automatizadas a quienes más afecta y le puede perjudicar es a las personas más vulnerables, con independencia de cuál sea la causa de su vulnerabilidad.

Recientemente el TJUE, en la sentencia de 27 de febrero de 2025 Asunto C-2023 /22, exige que a la persona afectada por la decisión automatizada se le dé una información significativa de la lógica aplicada a dicha decisión de una manera concisa, transparente, inteligible y de fácil acceso.

La información significativa de la lógica aplicada a las decisiones automatizadas a efectos del art. 15 del Reglamento (UE)2016/679, de 27 de abril, relativo a la protección de las personas físicas respecto al tratamiento de los datos personales, consiste en describir el procedimiento y los principios concretamente aplicados de tal manera que el interesado pueda comprender cuáles de sus datos personales se han utilizado y cómo se han utilizado en la adopción de la decisión automatizada en cuestión, sin que la complejidad de las operaciones que deban realizarse para la adopción de una decisión automatizada pueda exonerar al responsable del tratamiento de su deber de explicación.

La empresa creadora de los perfiles debe de facilitar una información pertinente, concisa, transparente, inteligible y de fácil acceso del procedimiento y los principios en virtud del cual se obtuvo el resultado de la elaboración del perfil real.

Esta sentencia es una muestra de cómo la decisión automatizada afecta a los más vulnerables y al mismo tiempo refleja la necesidad de una especial protección de las personas más vulnerables ante los sistemas de IA de evaluación automatizada generados para acceder a un crédito, o cómo seleccionan a las personas para poder celebrar contratos de suministros de servicios esenciales como electricidad, agua, o un contrato de seguro, que delegan en los operadores de inteligencia artificial la selección automatizada de la clientela.

En el caso concreto planteado en dicha sentencia se le deniega a la demandante, ciudadana austríaca, la prórroga de un contrato de telefonía móvil por el que pagaba diez euros al mes, porque la decisión automatizada considera no solvente a la persona que solicita la prórroga.

Este derecho aparece expresamente recogido en la Directiva (UE) 2023/ 2225, de 18 de octubre, relativa a los contratos de crédito al consumo, la cual tiene por finalidad adaptar el crédito al consumo a la digitalización dado que han aparecido nuevos productos de crédito, en particular, en el entorno en línea, y su uso sigue desarrollándose, lo cual ha generado inseguridad jurídica. Se aplica a todos los contratos de crédito de hasta 100.000 euros y se insiste en el derecho a la protección de los consumidores.

Su art. 18, apartado 8, establece expresamente que, cuando la evaluación de la solvencia implique el uso del procesamiento automatizado de datos personales, los Estados miembros velarán por que el consumidor tenga derecho a solicitar y obtener del prestamista una intervención humana que consiste en el derecho a: a) solicitar y obtener del prestamista una explicación clara y comprensible de la evaluación de solvencia, incluida la lógica y los riesgos que implica el tratamiento automatizado de datos personales, así como su significado y sus efectos en la decisión; b) expresar el punto de vista propio del consumidor al prestamista; y c) solicitar una revisión de la evaluación de la solvencia y la decisión sobre la concesión del crédito por parte del prestamista.

Los Estados velarán por que se informe al consumidor del derecho a la supervisión humana.

Esta Directiva se deberá transponer a más tardar el 20 de noviembre de 2025 y se deberán aplicar dichas medidas a partir del 20 de noviembre de 2026.

Este derecho tal y como aparece recogido en el Reglamento de Inteligencia Artificial (UE) 2024/1689, de 13 de junio, en su art. 86 y con la excepción que se establece en su apartado 3 que se aplica en la medida que el derecho previsto no este previsto en otra norma, no queda muy claro.

A nuestro juicio, este apartado sobra y el legislador comunitario no debería haber hecho ninguna matización.

El propio Reglamento (UE) 2024/1689, de 13 de junio, recoge como primer principio ético en materia de IA el derecho a la supervisión humana según el cual los sistemas de IA se desarrollan y utilizan como una herramienta al servicio de las personas, que respeta la dignidad humana y la autonomía personal, y que funciona de manera que puede ser controlada y vigilada adecuadamente por personas.

Y en su art. 14 dispone que: los sistemas de IA de alto riesgo se diseñarán y desarrollarán de modo que puedan ser vigilados por personas físicas durante el periodo que estén en uso, lo que incluye dotarlos de herramientas de interfaz humano, máquinas adecuadas, y su objetivo será prevenir o reducir al mínimo los riesgos para la salud, seguridad o los derechos fundamentales que pueden surgir cuando se utiliza un sistema de IA de alto riesgo conforme a su finalidad prevista o cuando se le da un uso indebido razonablemente previsible, en particular cuando esos riesgos persisten.

Las medidas de supervisión deberán ser proporcionales a los riesgos, al nivel de autonomía y al contexto del uso del sistema de IA de alto riesgo.

La Carta de Derechos digitales del 14 de julio de 2021, elaborada por un grupo de expertos, ofrece un marco de referencia para equiparar los derechos de las personas en los mundos analógico y digital recoge como uno de derechos en materia de inteligencia artificial el derecho a la supervisión humana. Expresamente señala que las personas tienen derecho a no ser objeto de una decisión basada únicamente en procesos de decisión automatizada, incluso aquellas que empleen procedimientos de inteligencia artificial, que produzcan efectos jurídicos o les afecten significativamente de modo similar, salvo en los supuestos previstos en las leyes. En tales casos se reconocen los derechos a: a) solicitar una supervisión o intervención humana, b) impugnar las decisiones automatizadas o algorítmicas.

Este derecho debe de quedar reflejado como un derecho fundamental en materia de inteligencia artificial que tiene todo consumidor y el legislador así lo debe de establecer por las siguientes razones: 1º Es un principio ético fundamental en materia de IA y así lo dejaron muy claro en el año 2019 los Expertos designados por la Unión Europea en materia de IA resaltando que la IA es una herramienta al servicio de todas las personas, que debe respetar la autonomía y dignidad de las personas, y que estas tienen el derecho a la supervisión humana con la finalidad de prevenir o reducir los riesgos que conlleva la IA; 2º Así lo exige la transposición de la Directiva (UE) de 18 de octubre de 2023 relativa a los créditos al consumo en su artículo 18, apartado 8; 3º El Reglamento de Inteligencia Artificial 2024/ 1689 de 13 de junio de 2024 lo recoge expresamente en su artículos 14 y 86, este último referido al derecho que tiene toda persona a la que le afecte a exigir una

explicación de la decisión automatizada de una manera clara, concisa y accesible; 4º Evitar cuestiones prejudiciales ya que está produciendo demandas ante los tribunales de los distintos países de la Unión Europea y ante sus dudas estos están planteando cuestiones prejudiciales, como lo demuestra la reciente sentencia del TJUE de 27 de febrero de 2025, asunto C- 203/2227, según la cual las personas a quienes le afecte la decisión automatizada, incluidas las de elaboración de perfiles o *scoring*, tienen derecho a la información significativa sobre la lógica aplicada a la elaboración de los perfiles, y es muy probable que no sea la última en relación a esta materia; 5º La manera de proteger a todas las personas más vulnerables es que tengan pleno conocimiento de este derecho y facilitarles su efectividad, con la finalidad de conseguir una transformación digital ética, segura e inclusiva que beneficie a todos.

Es importante también destacar que al consumidor no se le pueden trasladar responsabilidades como consecuencia de la digitalización, ni se le puede obligar a adquirir unos conocimientos en materia digital.

Esto lo ha puesto de manifiesto el Parlamento Europeo en una resolución del 13 de diciembre de 2022, sobre diferencias sociales sobre la brecha digital. En ella se destaca la importancia de la lucha contra la brecha digital y la exclusión de los grupos sociales vulnerables, para que la transformación digital no deje nadie atrás, en particular para que puedan acceder al potencial de los servicios públicos y privados. Incide en que se debe de incluir a todos los ciudadanos en la sociedad digital independientemente de sus ingresos, situación social o geográfica o edad, poniendo de manifiesto que los que se encuentran en situaciones más precarias tienen más posibilidades de tener que recurrir a procedimientos administrativos para acceder a sus derechos financieros. Aboga por un modelo del servicio al cliente centrado en el ser humano que no deje a nadie atrás.

Destaca algo muy relevante en relación con los accesos a los servicios en formato digital y es que es necesario abandonar el enfoque según el cual una parte del trabajo administrativo se traslada al usuario y este reparto de la carga va acompañado de una transferencia de responsabilidad y de la obligación de que el usuario aprenda a utilizar la tecnología, sea autónomo y cumpla las expectativas de un usuario modelo.

Esto lo ha puesto de manifiesto recientemente la sentencia de la Audiencia Provincial de Badajoz de 14 de febrero de 2025 núm. 459. El supuesto de hecho del que trata la sentencia se refiere a un caso en el que una persona recibe un mensaje de su entidad bancaria, que se identificaba como tal, donde se le dice que a partir del 23 de febrero de 2022 no puedes utilizar tu tarjeta de crédito y tienes que activar el nuevo sistema de seguridad online.

Lo activa e inmediatamente acto seguido desaparecen de su cuenta 3.441,20 euros. Lo pone en conocimiento de la entidad y esta elude su

responsabilidad alegando que ya había avisado a sus clientes que no deberían contestar a estos mensajes.

La afectada reclama a la entidad bancaria dado que considera que es una simple consumidora y que, por tanto, carece de conocimientos financieros y el hecho de recibir el mensaje no provocó en ella ningún tipo de duda de que se trataba de su banco. Tanto el Juzgado como la Audiencia le dan la razón, ya que estiman que es imposible que un consumidor se dé cuenta del fraude. No había posibilidad de que una persona con conocimientos básicos pueda detectar la simulación. El solo hecho de ser engañado no implica la comisión de un acto grave de negligencia. Al contrario, corroborado el fraude, se disipa cualquier negligencia, y menos grave, el consumidor confía que sus ahorros están más protegidos en los bancos que en su domicilio.

La Audiencia Provincial resalta que es verdad que el art. 41,1 del Real Decreto 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago, establece que la obligación de los usuarios es la de adoptar todas las medidas razonables para proteger sus credenciales de los terceros. El mencionado Decreto establece un sistema de responsabilidad cuasi objetiva de la entidad proveedora de los servicios de pago, con inversión de la carga de la prueba, al presumirse la falta de autorización si el titular lo niega. Este sistema de responsabilidad solo cesa cuando el cliente ha actuado fraudulentamente o con negligencia clave a la hora de aplicar los medios de seguridad personalizados de que haya sido provisto. También el cliente es responsable de comunicar a la entidad el pago no autorizado, en cuanto tenga conocimiento del mismo, siempre y cuando la entidad disponga de un sistema de comunicación adecuado, gratuito y disponible en todo momento, que le permita al usuario del servicio la comunicación de la actuación fraudulenta.

Deja muy claro, a su vez, que la normativa de consumo aplicable y la naturaleza adhesiva del contrato ampara al cliente. Desde el momento en que los medios digitales se han implantado en el negocio de la actividad bancaria, el riesgo de los fraudes debe de ser soportado con carácter general por las entidades financieras. El auge económico de las entidades financieras se explica justamente por el abandono cada vez mayor de la presencialidad. La banca digital ha permitido un crecimiento exponencial de los servicios financieros con un enorme ahorro de costes. Las entidades financieras tienen la doble condición de beneficiarias y generadoras del riesgo.

Añade que no basta con medidas genéricas de protección o avisos estereotipados de cuidado, sino que la seguridad de las operaciones bancarias precisa de soluciones tecnológicas avanzadas con el fin de garantizar tanto la autenticidad como la integridad y confidencialidad de los datos.

Concluye que para los consumidores en general, y más para los que sufren la brecha digital, es difícil detectar el fraude porque la delin-

cuencia va perfeccionando el engaño. Por supuesto, desde el punto de vista jurídico, no se puede poner en el mismo plano a los clientes que a los bancos. Los clientes son las víctimas y las entidades financieras deben de responder como depositarias y custodios de nuestros ahorros. Por eso, el fraude digital, con carácter general, debe de ser soportado por quienes se lucran con dicha actividad. Hacen falta comunicaciones seguras, más formación a los clientes, más inversión en seguridad para evitar la clonación de las páginas, y si es necesario, bloquear las cuentas para la mejor protección de los clientes. No se puede olvidar que el depositante tiene derecho a la indemnidad de sus ahorros. Matiza que la responsabilidad de la banca no se agota con facilitar unas contraseñas y confiar en la providencia. Una vez corroborado el fraude, se disipa cualquier negligencia, y menos grave, porque en general nadie tiene culpa del engaño salvo que sea patente y burdo, que no es aquí el caso. Los ciberdelincuentes son cada vez más astutos y suplantan la identidad de la empresa. En consecuencia, la víctima no puede ser el cliente, será en todo caso el banco, salvo negligencias extremas.

5. CONCLUSIONES

Se debe partir del hecho de que el potencial de las tecnologías es ambivalente, y dependiendo de cómo se utilicen o regulen pueden contribuir a crear una sociedad más inclusiva y reducir las desigualdades, o pueden ampliar las desigualdades ya existentes y crear nuevas formas de discriminación.

Como conclusiones en primer lugar cabe destacar que es necesaria una estrategia de refuerzo del consumidor vulnerable. Es imprescindible insistir en la especial protección que necesitan todas las personas consumidoras vulnerables con relación a los contenidos o servicios digitales.

No es suficiente proteger especialmente solo a las personas menores de edad. La efectividad de los derechos debe ir referida a cualquier persona consumidora vulnerable.

En segundo lugar, destacaríamos la importancia del derecho a la supervisión humana y esto obliga al legislador a dejar muy claro el derecho del consumidor a una explicación lógica, clara y accesible de la decisión automatizada.

El derecho a la supervisión humana es el primer principio ético en materia de inteligencia. Lo exige además la transposición de la Directiva (UE) 2023/2225, de 18 de octubre, el cumplimiento del Reglamento (UE) 2024/1689, de 13 de junio, por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial. Es necesaria para evitar que se sigan planteando cuestiones prejudiciales, ejemplo sentencia del TJUE de 27 de febrero de 2025.

La Real Sociedad Matemática Española acaba de poner de manifiesto que para poder tener modelos de IA transparentes y justos que protejan a las personas más vulnerables es necesario definir algoritmos no discriminatorios que eviten los sesgos y modelos menos complejos que faciliten procedimientos explicables y que puedan ser analizados. Para definir algoritmos que se puedan utilizar deberían tratar menos variables y ser más sencillos, lo que implica aplicar restricciones.

Hay que destacar la importancia que tiene la legislación, la alfabetización y el pensamiento crítico del usuario.

La digitalización pone de manifiesto que los consumidores en cualquier momento de su vida pueden llegar a ser vulnerables, debido a factores externos y a sus interacciones con el mercado, o porque experimenten dificultades para acceder a la información adecuada y entenderla, y por tanto precisan de una especial protección.

Siguiendo las directrices de la Unión Europea la estrategia de refuerzo de los derechos de las personas consumidoras vulnerables en materia de digitalización debe centrarse en reforzar sus derechos y propiciar que estos sean protegidos y respetados de manera efectiva, así como de facilitarles todos los medios necesarios para que puedan tomar las decisiones oportunas independientemente del instrumento utilizado.

Se trata de un reto que el legislador debe tener muy en cuenta de aquí al año 2030 y que debe de abordar de una manera directa, dada la evolución del concepto de persona consumidora vulnerable como consecuencia de la transformación digital, que como hemos indicado, afecta a todas las personas, para lograr una transformación digital centrada en la persona, ética, segura y fiable y al alcancé de todos.

La transformación digital constituye una herramienta de la que todas las personas tienen derecho a servirse. La digitalización debe de estar al servicio de todos.

En consecuencia, el legislador se debe plantear introducir el derecho de accesibilidad universal a internet con la finalidad de conseguir una transformación digital segura, fiable y accesible a todos, incluidos los más vulnerables.

En nuestra opinión, se debe de recoger en el Texto refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios, una especial protección de todas las personas consumidoras vulnerables en materia de bienes o servicios digitales. No se debe de proteger solo a las personas menores de edad, y dejar fuera a las personas de edad avanzada, las que viven en entornos rurales, las personas que tengan una discapacidad que le afecta a su capacidad de entender y querer, y a todas aquellas que por sus circunstancias sociales o económicas se encuentran en una situación de vulnerabilidad.

La transformación digital para ser segura y fiable exige reformas importantes, al afectar a todas las personas sin distinción alguna.

Los algoritmos deben de estar al servicio de las personas más vulnerables.

En consecuencia, la transparencia del algoritmo debe de contribuir a la mejora del código y al fortalecimiento de su seguridad.

Se deben de extremar las cautelas de seguridad en el propio diseño y control del programa informático y permitir corregir las posibles vulnerabilidades que puedan aparecer y permitir su corrección temprana.

Para concluir, un ejemplo muy reciente lo tenemos en la sentencia del Tribunal Supremo 1119/2025, del 11 de septiembre, en un asunto que afecta a los consumidores más vulnerables, como son todos los beneficiarios del bono social, ha puesto de manifiesto que los solicitantes del bono social tienen derecho a que se les expliquen los algoritmos utilizados por la administración para conceder el bono social.

Expresamente establece que el derecho de acceso a la información adquiere especial relevancia ante los riesgos que entraña el uso de las nuevas tecnologías en la prestación de servicios públicos, como sucede con el empleo de sistemas informáticos de toma de decisiones automatizadas en la actividad de las administraciones públicas, especialmente cuando tienen por objeto el reconocimiento de derechos sociales.

En estos casos se debe de proporcionar al ciudadano la información necesaria para la comprensión y el conocimiento de su funcionamiento, lo que puede requerir, en ocasiones el acceso al código fuente, a fin de posibilitar la comprobación de la conformidad del sistema algorítmico con las presiones normativas que debe aplicar.

No se debe olvidar que las decisiones automatizadas a quienes más afectan son a las personas más vulnerables, muchas de ellas produciendo un efecto directo en sus vidas.

Como señala Torres¹, conseguir la explicabilidad de la IA es esencial para poder entender por qué toma una decisión y, de alguna manera, comprender cómo razona internamente. Añade además que la opacidad de las redes neuronales es una de las mayores preocupaciones de los científicos, pues plantea el problema de la responsabilidad potencial del uso que pueda hacerse de la IA.

Existe un reto importante y no es otro que conseguir que esa explicación se encuentre al alcance de todas las personas, incluidas las más vulnerables, que por otra parte son a quienes más puede afectar y perjudicar una decisión automatizada.

¹ J. TORRES, *La inteligencia artificial explicada a los humanos*, Barcelona, Plataforma Editorial, 2023, pp. 105-106.