

# Índice general

Página

## PRÓLOGO

<b>HOMENAJE A D. ANTONIO GULLÓN BALLESTEROS. MÁS QUE UN COMPAÑERO: UN MAESTRO</b> .....	27
---	----

## CAPÍTULO I

<b>LA VULNERABILIDAD DIGITAL DE LAS PERSONAS MAYORES, CON O SIN DISCAPACIDAD: SU (DES)PROTECCIÓN COMO CONSUMIDORAS HIPERVULNERABLES (TAMBIÉN) EN LO DIGITAL</b> .	35
---	----

<b>I. Planteamiento. Vulnerabilidad digital de las Personas mayores, con o sin discapacidad, tras el proceso de transformación digital sin alternativas</b> .....	36
1. <i>Envejecimiento demográfico y digitalización sin alternativas: dos aspectos interrelacionados que afectan a las personas mayores</i> .....	40
2. <i>Una vulnerabilidad emergente en la era digital: la vulnerabilidad digital. La falta de accesibilidad digital, social y emocional de las personas mayores es un mal trato más</i> .....	43
3. <i>Las personas mayores en situación de vulnerabilidad en el corazón del estado del bienestar: la pandemia covid-19</i> .....	45
4. <i>Las personas mayores y la transformación digital que les hace sentir aún más mayores de lo que son</i> .....	47
4.1. <i>La edad con la que una persona debe ser considerada persona mayor</i> .....	47
4.2. <i>El término persona mayor debe reflejar respeto y admiración</i> .....	50

4.2.1.	La visión de la vejez, a través del lenguaje y los medios de comunicación: ¿una mera cuestión terminológica? .....	50
4.2.2.	El término persona mayor .....	51
<b>II.</b>	<b>Exclusión, invisibilidad y discriminación de las personas mayores en la era digital, por la inadecuada visión de la «vejez» .....</b>	<b>52</b>
1.	<i>La criticable definición de la vejez en la RAE. La necesidad de reescribir el concepto</i> .....	53
1.1.	La vejez en la RAE .....	53
1.2.	Impulsos en favor de dignificar la vejez por la OMS y la ONU .....	55
2.	<i>La visión de la vejez a través de los refranes españoles y los proverbios japoneses</i> .....	61
2.1.	En España .....	61
2.2.	En Japón .....	62
2.3.	Diferencias .....	65
3.	<i>La visión de la vejez en la literatura, el cine y el arte</i> .....	65
3.1.	La vejez en el arte pictórico .....	66
3.2.	La vejez en la Literatura y en la novela .....	70
3.3.	La vejez en el cine español .....	76
4.	<i>La necesidad de redefinir la vejez en la RAE, en la literatura, el cine y el arte pictórico</i> .....	79
5.	<i>Retos de accesibilidad e inclusión digital para la población envejecida: iniciativas empresariales y locales</i> .....	80
5.1.	Porque la tecnología pase desapercibida .....	80
5.2.	La necesidad de adaptar los servicios digitales a la población mayor .....	83
5.3.	La falta de accesibilidad condena a las personas mayores a ser personas consumidoras vulnerables .....	84
5.4.	Algunas iniciativas empresariales y locales en favor de la accesibilidad de las personas mayores y las personas con discapacidad (visual y motora) .....	85
6.	<i>¿Longevidad o Envejecimiento? Por un envejecimiento saludable</i> ...	89
6.1.	Diferencias entre Longevidad y Envejecimiento .....	89
6.2.	La necesidad de celebrar la longevidad en el Día Internacional de las Personas Mayores (1 de octubre desde 1990) y, de paso, denunciar la falta de accesibilidad en la era digital .....	90

	<u>Página</u>
6.3. El Día Mundial de Toma de Conciencia de Abuso y Maltrato en la Vejez (15 de junio): la falta de accesibilidad digital es un abuso a las personas mayores .....	93
6.4. El Día Mundial de la Codificación Digital: el 29 de octubre .....	95
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>LA VULNERABILIDAD/HIPERVULNERABILIDAD DIGITAL DE LAS PERSONAS MAYORES, CON O SIN DISCAPACIDAD .....</b>	
<b>I. Personas mayores y transformación digital: vulnerabilidad/hipervulnerabilidad en lo digital .....</b>	<b>98</b>
1. <i>Introducción</i> .....	98
2. <i>Al concepto de vulnerabilidad se le añade el término «digital»</i> .....	100
3. <i>La vulnerabilidad digital como una categoría legal que no es inherente a la edad</i> .....	100
4. <i>Hacia una Ley de Equidad Digital: por un entorno digital universal más seguro</i> .....	102
5. <i>Resulta preciso zanjar las vulnerabilidades que ofrece el entorno digital a las personas mayores, con o sin discapacidad</i> .....	106
6. <i>Sobre la oportunidad de crear un Observatorio Nacional sobre Vulnerabilidad Digital</i> .....	109
<b>II. La brecha digital: el abismo digital en las personas mayores ....</b>	<b>113</b>
1. <i>¿Qué es la brecha digital y generacional?</i> .....	113
2. <i>Tipologías de brechas digitales</i> .....	114
3. <i>Consecuencias de la brecha digital: desigualdad, exclusión y discapacidad digital</i> .....	118
4. <i>¿Cómo reducir y combatir la brecha digital?</i> .....	119
5. <i>Algunas barreras tecnológicas visibles que discapacitan a las personas mayores</i> .....	121
5.1. <i>Introducción</i> .....	121
5.2. <i>Digitalización más edad más soledad tienen como mínimo común denominador: la exclusión social y digital y consiguiente desigualdad y discriminación</i> .....	124
5.3. <i>La cultura de la longevidad brilla por su ausencia en el entorno digital</i> .....	125

5.4.	Debemos ser embajadores de la longevidad. Es preciso visibilizar los derechos y lo que aportan las personas mayores en la sociedad digital .....	127
5.5.	Discapacidad digital y soledad: el aislamiento social de las personas mayores .....	129
5.5.1.	Introducción .....	129
5.5.2.	La necesaria inclusión digital y social de las personas mayores, con o sin discapacidad, en el mercado digital .....	131
5.5.3.	La UNESCO y el «Digital Literacy for Old Persons» .....	132
5.5.4.	Algunos programas europeos de «Digital Skills for Seniors» .....	134
<b>III.</b>	<b>El necesario acompañamiento y educación digital de las personas mayores, con o sin discapacidad .....</b>	<b>136</b>
1.	<i>Introducción .....</i>	136
2.	<i>Inclusión digital para personas mayores: ¿qué se está haciendo? ....</i>	138
2.1.	Algunos programas e iniciativas en marcha en España ..	138
2.2.	Algunas iniciativas en el país nipón .....	142

### CAPÍTULO III

	<b>LA DISCAPACIDAD DIGITAL DE LAS PERSONAS MAYORES: UN TÉRMINO «RELACIONAL» CON EL ENTORNO, LOS SERVICIOS Y LOS PRODUCTOS DIGITALES .....</b>	<b>145</b>
<b>I.</b>	<b>Por un diseño universal accesible, también para las personas mayores .....</b>	<b>146</b>
<b>II.</b>	<b>La accesibilidad también para las personas mayores: más que un derecho, una obligación legal .....</b>	<b>149</b>
1.	<i>La falta de accesibilidad e inclusión digital de las personas mayores: algunas denuncias .....</i>	149
2.	<i>El derecho de accesibilidad de las personas mayores: políticas antidiscriminatorias en Europa y España .....</i>	153
2.1.	La accesibilidad en La Europa de los derechos .....	153
2.2.	Igualdad y no discriminación de las personas mayores, con o sin discapacidad .....	157

	<u>Página</u>
2.3. El Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social (RD Legislativo 1/2013) . . . . .	159
2.4. El Reglamento sobre accesibilidad, el Real Decreto 1112/2018 sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público . . . . .	163
2.5. La Ley Integral para la igualdad de trato y no discriminación (Ley 15/2022) . . . . .	167
2.6. La Ley 51/2003, de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad . . . . .	170
2.7. El derecho de accesibilidad en el Anteproyecto de Ley de Reforma del TRLG de discapacidad y de la ley de dependencia, de 11 de marzo de 2025. También, para las personas mayores . . . . .	174
2.7.1. Reformas introducidas . . . . .	174
2.8. Alegaciones presentadas por el Proyecto de robótica, inteligencia artificial y Personas mayores . . . . .	183
2.9. La importancia de la financiación pública para la dependencia y discapacidad: lo contrario será un brindis al sol . .	199
<b>III. Algunos proyectos punteros basados en IA para facilitar la accesibilidad digital de las personas con discapacidad . . . . .</b>	<b>200</b>
1. <i>Introducción</i> . . . . .	200
2. <i>Personas con discapacidad visual</i> . . . . .	203
2.1. El Proyecto Elisa (fundación ONCE) . . . . .	203
2.2. Proyecto OrCam MyEye para mejorar la accesibilidad de las personas con falta de capacidad visual . . . . .	204
2.3. App Soundscape (Microsoft), para mejorar la accesibilidad de las personas con discapacidad visual . . . . .	204
2.4. El Asistente virtual Lucca. APP . . . . .	205
3. <i>Personas con discapacidad motoras</i> . . . . .	205
3.1. Project Euphonia (Google), para mejorar la accesibilidad de personas con dificultades del habla para comunicarse . . . .	205
3.2. Proyecto EVA Facialmouse . . . . .	205
3.3. Proyecto SuperGiz . . . . .	205
3.4. El Proyecto GOSSA, para mejorar los procesos de evaluación de las habilidades blandas o «soft skills» en personas con discapacidad . . . . .	206

<b>IV. La accesibilidad, como estándar de calidad en empresas públicas y privadas zanjará la vulnerabilidad en contra de las Personas mayores</b> .....	208
1. <i>Introducción</i> .....	208
2. <i>Algunos ejemplos de uso de tecnologías inclusivas para personas mayores</i> .....	210
3. <i>Cómo adaptar los servicios digitales a la población mayor</i> .....	211
4. <i>La accesibilidad: más que un derecho es una obligación legal impuesta para las empresas públicas y privadas</i> .....	212

## CAPÍTULO IV

### **LAS PERSONAS MAYORES COMO PERSONAS CONSUMIDORAS VULNERABLES. HIPERVULNERABLES DIRÍA YO** .....

215

#### **I. Planteamiento** .....

217

1. <i>Las personas mayores deben ser más protegidas por ser más hipervulnerables en lo digital</i> .....	217
2. <i>La protección de las personas consumidoras vulnerables</i> .....	218
2.1. <i>En Europa</i> .....	218
2.2. <i>En España</i> .....	219
3. <i>¿Qué se entiende por personas consumidoras vulnerables y quién puede ser?</i> .....	220
3.1. <i>Introducción</i> .....	220
3.2. <i>La necesidad de reformar la ley para proteger a las personas consumidoras vulnerables</i> .....	221
3.3. <i>La vulnerabilidad al contratar, también, en el ámbito del derecho de consumo</i> .....	222

#### **II. Los distintos ámbitos de vulnerabilidad a que están expuestas las personas mayores** .....

224

1. <i>Vulnerabilidad en el ámbito de la dependencia y discapacidad</i> .....	224
2. <i>Vulnerabilidad en el ámbito hipotecario</i> .....	227
3. <i>Vulnerabilidad en el ámbito Financiero</i> .....	228

#### **III. La «hipervulnerabilidad» de las personas mayores como personas consumidoras en el entorno digital** .....

229

1. <i>Introducción</i> .....	229
------------------------------	-----

	<u>Página</u>
2. <i>La protección de la hipervulnerabilidad de algunas personas consumidoras, en Argentina</i> .....	230
3. <i>La necesidad de proteger, también, a las personas consumidoras hipervulnerables en el entorno digital ha dejado de ser una cuestión ética, para convertirse en una obligación legal</i> .....	236
<b>IV. Las personas consumidoras hipervulnerables en España: la Ley 4/2022, de 25 de febrero</b> .....	239
1. <i>Introducción</i> .....	239
2. <i>El refuerzo de la protección de las personas mayores vulnerables</i> ....	240
3. <i>La situación de vulnerabilidad (como contratante o ciudadano): un concepto amplio, dinámico y relacional con el entorno, servicio y la falta de diseño en los productos digitales</i> .....	242
4. <i>Modificaciones en el TRLGDCU para incorporar la categoría de personas consumidoras vulnerables</i> .....	245
4.1. <i>Introducción</i> .....	245
4.2. <i>Información, formación y educación de las personas mayores como consumidoras vulnerables</i> .....	247
4.3. <i>Información precontractual para las personas mayores como consumidoras vulnerables</i> .....	250
4.4. <i>Etiquetado y prácticas comerciales</i> .....	253
<b>V. La situación de hipervulnerabilidad de las personas mayores en el ámbito financiero y bancario</b> .....	254
1. <i>Planteamiento</i> .....	254
2. <i>Personas Mayores en riesgo de exclusión financiera tras el cierre de oficinas y sucursales</i> .....	255
3. <i>El auge de la banca on-line y los cajeros automáticos excluye a las personas mayores</i> .....	256
4. <i>Alternativas para que las personas mayores continúen retirando dinero en efectivo</i> .....	258
4.1. <i>Oficinas móviles</i> .....	258
4.2. <i>Bank hubs</i> .....	259
4.3. <i>Correos piensa, también, en las Personas mayores</i> .....	260
4.3.1. <i>Correos Cash</i> .....	260
4.3.2. <i>Otros servicios: correos te visita</i> .....	261
5. <i>Soy Mayor pero no soy idiota</i> .....	262
5.1. <i>Introducción</i> .....	262
5.2. <i>La necesaria educación financiera de la población mayor: el Plan de Educación Financiera</i> .....	263

	<u>Página</u>
5.3. Decálogo para favorecer la inclusión financiera de las personas mayores . . . . .	265
5.4. Proyectos para favorecer la inclusión financiera (también) de las personas mayores . . . . .	267
6. <i>La evaluación de solvencia automatizada por IA (scoring bancario) y las personas mayores</i> . . . . .	271
6.1. Introducción . . . . .	271
6.2. Qué es la evaluación de solvencia en los contratos de crédito y dónde está contenida dicha obligación legal . . . . .	272
7. <i>La inadecuada y limitada oferta de productos financieros y de inversión para las personas mayores</i> . . . . .	275
8. <i>La accesibilidad obligatoria en el sector financiero para lograr la inclusión digital, también, de las personas mayores.</i> . . . . .	276
8.1. Introducción . . . . .	276
8.2. Los nuevos cajeros automáticos serán accesibles (inclusivos), también, para las personas mayores . . . . .	278
9. <i>Mayores y timos: el fishing bancario</i> . . . . .	279
<b>VI. Remedios con que cuentan las personas mayores como contratantes hipervulnerables</b> . . . . .	<b>284</b>
1. <i>La falta de accesibilidad digital concebida como falta de conformidad: un acierto del legislador</i> . . . . .	284
2. <i>El derecho de desistimiento en lo digital</i> . . . . .	290
3. <i>La «ventaja injusta» como remedio de protección para las personas mayores como personas consumidoras vulnerables</i> . . . . .	291
3.1. Introducción . . . . .	291
3.2. Qué es una ventaja injusta . . . . .	292
3.3. La ventaja injusta, por el momento, no es un nuevo vicio del consentimiento . . . . .	293
3.4. Los vicios del consentimiento codificados son remedios insuficientes para dar respuesta a la ventaja injusta obtenida de un contratante en situación de vulnerabilidad . . . . .	294
3.5. La ventaja injusta en la contratación con personas con discapacidad, mayores o no . . . . .	298
3.6. Habrá que (re)pensar si es necesario «(re)elaborar» la propia noción de vicio de consentimiento . . . . .	300
3.7. Otros vicios del consentimiento: la anulación por error o dolo al comprar productos con bondades para la salud que no existen . . . . .	301



CAPÍTULO V

**EL FUTURO QUE QUEREMOS CONSTRUIR EN FAVOR DE LAS PERSONAS MAYORES, CON O SIN DISCAPACIDAD: HACIA UNA CONVENCIÓN INTERNACIONAL DE LAS PERSONAS MAYORES** . . . . .

	305
<b>I. Planteamiento</b> . . . . .	306
<b>II. Hacia una convención internacional de Naciones Unidas para los derechos de las personas mayores</b> . . . . .	308
1. <i>Planteamiento</i> . . . . .	308
2. <i>Un compromiso global con la dignidad, la equidad y los derechos humanos de las personas mayores</i> . . . . .	310
2.1. Antecedentes . . . . .	311
2.2. El acierto de definir y distinguir quien es persona mayor y qué se entiende por discriminación, discriminación múltiple y discriminación por edad en la vejez . . . . .	313
2.3. Principios que recoge . . . . .	317
3. <i>Impulsos desde España, en favor de este logro</i> . . . . .	321
4. <i>La doble o triple vulnerabilidad: las mujeres mayores y niñas con dependencia o discapacidad: colectivos especialmente hipervulnerables</i> . . . . .	326
<b>III. Hacia algunas estrategias en favor de las personas mayores</b> . . . . .	330
1. <i>Estrategia Europea para las Personas Mayores</i> . . . . .	330
1.1. Pilares estratégicos . . . . .	330
1.2. Antecedentes . . . . .	331
1.3. Objetivos . . . . .	333
2. <i>Estrategias españolas</i> . . . . .	336
2.1. Introducción . . . . .	336
2.2. Estrategia de Envejecimiento Saludable y Prevención de la Fragilidad: «Dar vida a los años y no (únicamente) años a la vida» . . . . .	337
2.3. El nuevo Modelo de Cuidados para Personas Mayores y Dependientes . . . . .	338
2.4. Bondades de «Conectar con dignidad y con apoyo intergeneracional a las personas mayores en el entorno digital» . . . . .	341
2.4.1. El modelo del país nipón . . . . .	341
2.4.2. «El proyecto ConVivir» para lograr interconectar a personas mayores con niñas, niños y jóvenes . . . . .	342

	<u>Página</u>
2.5. La necesidad de construir «ciudadanía digital» desde la infancia fomentando el respeto intergeneracional . . . . .	351
2.6. La estrategia de Ciudadanía digital y las personas mayores: inclusión, retos y oportunidades . . . . .	353
2.7. Hacia una Ley integral en favor de las personas mayores para lograr su inclusión en el entorno digital . . . . .	355
2.7.1. Planteamiento . . . . .	355
2.7.2. La necesidad de garantizar el tratamiento de datos personales y el derecho de las personas mayores a la no digitalización . . . . .	359
2.8. A modo de recapitulación . . . . .	365
3. <i>El mito de la caverna de Platón adaptado a la era digital: Hay que salir de la caverna digital</i> . . . . .	365
3.1. Planteamiento . . . . .	365
3.2. ¿Qué es el mito de la caverna de Platón? . . . . .	366
3.3. La caverna en la era digital: «la caverna digital» . . . . .	368
3.4. ¿Cómo se traduce el mito de la caverna de Platón en el entorno digital? . . . . .	368
3.5. La «doble caverna digital» con la Inteligencia Artificial Generativa . . . . .	370
3.6. ¿Cómo salir de la caverna digital? La desconexión consciente o inconsciente. El apagón de la luz convertido en lección para la humanidad . . . . .	372
 CAPÍTULO VI	
CONCLUSIONES . . . . .	375
 EPÍLOGO	
«REMEMBRANZA» A D. ANTONIO GULLÓN BALLESTEROS. MÁS QUE UN COMPAÑERO, UN MAESTRO . . . . .	393
 BIBLIOGRAFÍA . . . . .	399