

# La parametrización de la vulnerabilidad en el derecho contractual de consumo

*Un estudio empírico sobre el sector financiero.*

## Sumario

-

*La protección eficaz de los consumidores vulnerables ante las nuevas realidades sociales, impuestas en su mayoría por las sucesivas crisis económicas acontecidas durante las dos primeras décadas del siglo XXI, se ha convertido en un principio programático presente en la configuración de las políticas de protección de los consumidores tanto en el plano nacional como europeo. En lo referente al ordenamiento contractual de consumo español, podemos identificar dos dimensiones diferenciadas des de las cuales se aborda la problemática de la vulnerabilidad en las relaciones de consumo. Por un lado, la vulnerabilidad económica. Patente en las dificultades de acceso de los consumidores a determinados bienes o servicios. Y, por otro lado, la informativa, donde se entiende que un consumidor es vulnerable en la medida en que no puede hacer un uso apropiado de las herramientas de protección que el ordenamiento le brinda. Ambas visiones parametrizan la vulnerabilidad de forma distinta. Es decir, difieren en cuanto a los factores que se toman como necesarios para valorar cuándo un consumidor se halla en una situación de vulnerabilidad o no. Con el presente trabajo queremos demostrar qué si bien dichos parámetros difieren formalmente, ambos grupos de normas van dirigidas a proteger un único grupo de consumidores. Esto implica que las dos dimensiones pretenden paliar un único problema abordándolo mediante técnicas y herramientas jurídicas distintas.*

## Abstract

-

*The effective protection of vulnerable consumers in the face of the new social realities, mostly imposed by the successive economic crises that have occurred during the first two decades of the 21st century, has become a programmatic principle present in the configuration of consumer protection policies at both the national and European level. Regarding Spanish consumer contract law, we can identify two different dimensions from which the problem of vulnerability in consumer relations is addressed. On the one hand, economic vulnerability. This is evident in the difficulties consumers have in accessing certain goods or services. On the other hand, informative vulnerability, where it is understood that a consumer is vulnerable to the extent that he or she cannot make appropriate use of the protection tools provided by the legal system. Both views parameterize vulnerability in different ways. That is, they differ in terms of the factors that are taken as necessary to assess when a consumer is in a situation of vulnerability or not. In this paper we want to show that although these parameters differ formally, both sets of rules are aimed at protecting a single group of consumers. This implies that the two dimensions aim to alleviate a single problem by addressing it through different legal tools and techniques.*

**Title:** *The parameterization of vulnerability in consumer contract law: an empirical study on the financial sector.*

-

**Palabras clave:** Vulnerabilidad en las relaciones de consumo, Derecho contractual de consumo, Análisis empírico del derecho, Mercados financieros.

**Keywords:** *Consumer vulnerability, Consumer contract law, Empirical legal research, financial markets.*

-

**DOI:** 10.31009/InDret.2023.i1.01

1.2023

Recepción  
15/09/2022

-

Aceptación  
17/11/2022

-

## Índice

-

### **1. Introducción**

### **2. Vulnerabilidad informativa y económica: dos dimensiones coexistentes en el ordenamiento.**

### **3. La vulnerabilidad económica y su parametrización**

#### 3.1. Parametrización legal de la vulnerabilidad económica

- a. Situación patrimonial
- b. Carga obligacional
- c. Condiciones personales
- d. Composición familiar
- e. Edad
- f. Situación laboral
- g. Víctimas de violencias
- h. Renta

#### 3.2. Instrumentalización estadística de la vulnerabilidad económica

#### 3.3. Variables económicas vs. personales

### **4. La vulnerabilidad informativa y su parametrización legal**

#### 4.1. Grupos de consumidores especialmente vulnerables

#### 4.2. Consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica

### **5. La vulnerabilidad informativa en el sector financiero**

#### 5.1. Las competencias financieras como indicador de la vulnerabilidad informativa

#### 5.2. Instrumentalización estadística de la vulnerabilidad informativa

### **6. Modelo empírico**

#### 6.1. Metodología

#### 6.2. Resultados

### **7. Conclusiones**

### **8. Bibliografía**

-

Este trabajo se publica con una licencia Creative Commons Reconocimiento-No Comercial 4.0 Internacional 

## 1. Introducción \*

El 13 de noviembre de 2020, la Comisión Europea adoptó la Nueva Agenda del Consumidor<sup>1</sup>. Mediante este nuevo marco estratégico las instituciones europeas actualizaban su política de protección de los consumidores e incluían entre sus principales líneas de actuación su voluntad de proteger más eficazmente a los consumidores vulnerables ante las nuevas realidades económicas impuestas por la crisis de la COVID-19 y sus probables consecuencias. En el plano nacional, se aprobaba el 21 de enero de 2021, el Real Decreto-ley 1/2021<sup>2</sup> de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, rompiendo con la imagen del consumidor medio, paradigma normativo por defecto en la regulación general del derecho contractual de consumo. Queda patente, en este sentido, que existe una voluntad por parte de los poderes públicos, tanto nacionales como europeos, de dar un tratamiento diferenciado a determinados grupos de consumidores con el objetivo de lograr mayores niveles de protección en el mercado.

Sin embargo, en el ordenamiento jurídico español ya existía, con anterioridad a la aprobación del Real Decreto-ley 1/2021, un amplio conjunto de normas dirigidas a paliar los efectos asociados a la problemática de la vulnerabilidad en las relaciones de consumo. En su gran mayoría sectoriales, dichas normas alteran elementos clave del clausulado del contrato como el precio, la cantidad o los efectos del incumplimiento, entre otros, en favor de la parte considerada vulnerable y cargando el coste de la medida sobre el contratante fuerte. Estas se encuentran resumidas en la TABLA I.

TABLA I. Marco normativo I

Sector	Elemento <sup>3</sup>	Norma	Medida	Artículo
Energía	Precio	Ley 24/2013 <sup>4</sup>	El bono social de electricidad	45
	Información	RD 897/2017 <sup>5</sup>	Obligaciones de información	5
	Incumplimiento	Ley 24/2013	Imposibilidad de suspensión del suministro	52
	Cantidad	Ley 24/2013	Suministro Mínimo Vital	45 bis
Financiero	Cláusulas	RD-ley 6/2012 <sup>6</sup>	Límite al interés moratorio	4
	Precio	RD 164/2019 <sup>7</sup>	Gratuidad de la cuenta de pago básica	2

\* Este trabajo se ha realizado en el marco del proyecto de generación de conocimiento de la Agencia Estatal de Investigación: *Consumidor, Vulnerabilidad y Vivienda Sostenible*. Referencia administrativa: PID2021-125149NB-100. Antoni Mut Piña (amut@ub.edu).

<sup>1</sup> Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo y al Consejo. Nueva Agenda del Consumidor Reforzar la resiliencia del consumidor para una recuperación sostenible. COM/2020/696 final.

<sup>2</sup> Real Decreto-ley 1/2021, de 19 de enero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica. «BOE» núm. 17, de 20 de enero de 2021, páginas 4782 a 4803 (22 págs.)

<sup>3</sup> Elemento esencial del contrato que la medida modula en favor del consumidor vulnerable.

<sup>4</sup> Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico. «BOE» núm. 310, de 27 de diciembre de 2013, páginas 105198 a 105294 (97 págs.).

<sup>5</sup> Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica. «BOE» núm. 242, de 07/10/2017.

<sup>6</sup> Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos. «BOE» núm. 60, de 10/03/2012.

<sup>7</sup> Real Decreto 164/2019, de 22 de marzo, por el que se establece un régimen gratuito de cuentas de pago básicas en beneficio de personas en situación de vulnerabilidad o con riesgo de exclusión financiera. «BOE» núm. 80, de 3 de abril de 2019, páginas 34468 a 34474 (7 págs.).

Vivienda	Incumplimiento	Ley 1/2013 <sup>8</sup>	Suspensión de los lanzamientos	1
	Incumplimiento	RD-ley 11/2020 <sup>9</sup>	Suspensión del procedimiento de desahucio	1
	Incumplimiento	RD-ley 11/2020	Moratoria de la deuda arrendaticia	3

Fuente: Elaboración propia.

Cabe añadir, a dicho marco normativo, los deberes de información contenidos en la Ley 4/2022<sup>10</sup> que deroga al ya citado Real Decreto-ley 1/2021 y la Ley 29/2009<sup>11</sup> relativa a prácticas comerciales desleales. Ambas, con carácter general, regulan la información que el empresario transmite al mercado. Limitando, por un lado, el contenido de las comunicaciones comerciales que distorsionen el comportamiento racional de los consumidores y obligándole, a su vez, a transmitir los elementos necesarios para la toma eficiente de decisiones.

TABLA 2. Marco normativo II

Elemento	Norma	Medida	Artículo
Información	Ley 4/2022	Deberes de información precontractual	1
Información	Ley 29/2009	Límite a las prácticas comerciales desleales	4.3

Fuente: Elaboración propia.

Así pues, en el ordenamiento jurídico español es posible identificar dos tipos diferentes de normas que, en materia contractual, tratan de paliar los problemas asociados a la vulnerabilidad en las relaciones de consumo. Por un lado, encontramos un conjunto de normas –Marco normativo I– que entienden que un consumidor es vulnerable en la medida en que, por sus características socioeconómicas, tiene una mayor propensión a ser expulsado de determinados mercados. Hemos denominado a esta dimensión «vulnerabilidad económica». Y, por otro lado, existe otro grupo –Marco normativo II– que entienden que un consumidor es vulnerable en la medida en que no puede actuar de forma racional y, por tanto, tiene una mayor probabilidad de sufrir daños como consecuencia de una concreta relación de consumo por no poder hacer valer sus derechos como consumidor. A esta segunda dimensión nos referiremos como «vulnerabilidad informativa», por el papel fundamental de la información en el esquema de tuición normativa que el ordenamiento contractual de consumo brinda a los consumidores.

Como veremos a continuación, ambas dimensiones utilizan diferentes criterios o parámetros para delimitar que consumidores son considerados vulnerables. En este sentido, el objetivo del presente trabajo será doble. En primer lugar, analizaremos los criterios utilizados en la parametrización de la vulnerabilidad en las dos dimensiones especificadas. Y, en segundo lugar, demostraremos que las medidas de tutela contenidas en estas normas se dirigen sobre un mismo grupo de población. Es decir, que los consumidores considerados vulnerables atendiendo a los parámetros utilizados en ambas dimensiones coinciden.

<sup>8</sup> Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social. «BOE» núm. 116, de 15/05/2013. «BOE» núm. 116, de 15/05/2013.

<sup>9</sup> Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19. «BOE» núm. 91, de 01/04/2020.

<sup>10</sup> Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica. «BOE» núm. 51, de 1 de marzo de 2022, páginas 23787 a 23817 (31 págs.)

<sup>11</sup> Ley 29/2009, de 30 de diciembre, por la que se modifica el régimen legal de la competencia desleal y de la publicidad para la mejora de la protección de los consumidores y usuarios. «BOE» núm. 315, de 31 de diciembre de 2009, páginas 112039 a 112060 (22 págs.)

Por ello, la primera de las hipótesis que planteamos aceptar o refutar es la hipótesis de similitud de grupos. De acuerdo con esta, los grupos de población o sujetos beneficiarios de las normas de tuición en ambas dimensiones coinciden. O, en otros términos, que un consumidor vulnerable económicamente tiene una gran probabilidad de presentar también un alto grado de vulnerabilidad informativa. Para aceptar dicha hipótesis deberíamos encontrar que las variables objetivas utilizadas para la medición de la vulnerabilidad económica estuvieran correlacionadas positivamente con niveles altos de vulnerabilidad informativa.

Para contrastar empíricamente dicha hipótesis de similitud entre grupos de consumidores económicamente vulnerables e informativamente vulnerables se hará uso de varios modelos estadísticos de Análisis de la Varianza –ANOVA–. Dicho análisis empírico se suscribirá únicamente al sector financiero. En este campo disponemos de microdatos obtenidos por el Banco de España que permiten este tipo de aproximaciones metodológicas. Si los modelos ANOVA presenten diferencias significativas entre los diferentes factores delimitados por los criterios de vulnerabilidad económica y estas diferencias muestran un correlación positiva entre categorías consideradas por el ordenamiento como vulnerables y un alto grado de vulnerabilidad informativa, esto implicaría que las variables que se están usando para definir al consumidor económicamente vulnerable capturan bien situaciones de especial asimetría informativa en la contratación de servicios financieros de crédito –vulnerabilidad informativa–.

Un mayor grado de conocimiento en relación con la conceptualización del fenómeno de la vulnerabilidad en las relaciones de consumo puede ayudar al diseño de herramientas jurídicas más eficaces.

El trabajo se estructurará de la siguiente manera: en primer lugar, expondremos brevemente en que consiste la aceptación de la vulnerabilidad en las relaciones de consumo como un fenómeno multidimensional y expondremos las dos dimensiones diferenciadas abordadas por la normativa de consumo en España –Sección 2–. En segundo lugar, veremos cómo se parametriza la figura del consumidor vulnerable en ambas dimensiones –Sección 3 y 4–, en tercer lugar, propondremos un sistema para medir la vulnerabilidad informativa en el sector financiero, en concreto a través del grado de competencias financieras –Sección 5–. Esto nos permitirá, finalmente, realizar el ya comentado análisis estadístico con el objetivo de aceptar o refutar la hipótesis de trabajo según la cual ambos conjuntos de normas se dirigen al mismo grupo de población –Sección 6–.

## **2. Vulnerabilidad informativa y económica: dos dimensiones coexistentes en el ordenamiento**

Tanto la mayor parte de la literatura científica<sup>12</sup> como la normativa<sup>13</sup> entiende que un consumidor será vulnerable en la medida que experimente una mayor probabilidad *ex ante* de sufrir un perjuicio físico o económico a resultas de una concreta relación de consumo. En este

---

<sup>12</sup> Esta es la definición recogida tanto en la Nueva Agenda del Consumidor (2020-2025) aprobada por la Comisión Europea como por el preámbulo del RD-Ley 1/2021 y de la posterior Ley 4/2022.

<sup>13</sup> Véase, por ejemplo, London Economics, VVA Consulting y IPSOS. (2016). *Consumer vulnerability across key markets in the European Union* [informe en línea]. DG Justice and Consumers – European Commission. [Fecha de consulta 2 de agosto de 2022] o OVERALL, Rod, «What do we mean by “vulnerable” and “disadvantaged” consumers?» [discussion paper en línea]. Consumer Affairs Victoria, 2004, [Fecha de consulta 2 de agosto de 2022].

sentido, son tres los aspectos fundamentales que caracterizan esta aproximación. A saber, (1) el dinamismo, (2) la multifactorialidad y (3) la multidimensionalidad del fenómeno.

Vincular la vulnerabilidad a la concurrencia de un determinado nivel de riesgo implica aceptar cierto grado de dinamismo en lo que a la aproximación al fenómeno se refiere. Este citado dinamismo puede ser entendido en dos sentidos. El primero, el aportado por autores como Harrison y Chalmer, y, según el cual, la vulnerabilidad debe ser entendida no como un estado dicotómico sino más bien como un *continuum* que acepta diferentes grados<sup>14</sup>, y, en especial, el segundo, señalado, entre otros, por Griffiths y Harmon-Kizer según el cual los consumidores pueden entrar y salir de situaciones de vulnerabilidad durante un determinado período de tiempo<sup>15</sup>.

Otro de los consensos existentes dentro del mundo académico es asumir que las situaciones de vulnerabilidad no derivan de circunstancias estrictamente personales, sino que hay que considerar aspectos de origen demográfico, social e, incluso, relacionados con cada sector del mercado concreto en el que se opera. Es decir, que se trata de un fenómeno multifactorial. En este sentido, el concepto de vulnerabilidad se ha instrumentalizado en base a dos categorías de elementos definitorios. Por un lado, elementos de tipo endógenos o internos centrados en las características personales del consumidor, y por otro, elementos exógenos o externos que atienden al contexto en que se desenvuelve<sup>16</sup>. Este planteamiento ha ayudado a superar una concepción primaria del término y a entender que las condiciones que predisponen a la vulnerabilidad en las relaciones de consumo exceden el plano de lo estrictamente económico, tradicionalmente vinculado con el nivel de renta<sup>17,18</sup> y, de hecho, es la visión que el legislador español adopta, en su intento de parametrizar la vulnerabilidad económica, y en la que podemos diferenciar claramente entre variables económicas –situación patrimonial, carga obligacional, situación laboral y renta– y personales –discapacidad, composición familiar, edad y condición de víctima de terrorismo o violencia de género–, como más adelante veremos.

Sin embargo, a efectos del presente trabajo la característica que más nos interesa es la multidimensionalidad<sup>19</sup>. Según esta perspectiva los factores que afectan al desarrollo de la vulnerabilidad en las relaciones de consumo pueden observarse en multiplicidad de ámbitos. Véase, por ejemplo, en una cierta limitación a la capacidad de maximizar el bienestar mediante el consumo, a las dificultades para obtener o asimilar información, o a una mayor susceptibilidad a las prácticas comerciales agresivas, etc. Así pues, medir la vulnerabilidad implica instrumentalizar dichos ámbitos –dimensiones– mediante variables observables.

En el ordenamiento jurídico español es posible identificar el tratamiento diferenciado a dos dimensiones del fenómeno de la vulnerabilidad en las relaciones de consumo. Una económica y

---

<sup>14</sup> HARRISON, P., y CHALMERS, K., A different view of consumer vulnerability, 2013.

<sup>15</sup> GRIFFITHS, Merlyn A., y HARMON, Tracy R., «Aging Consumer Vulnerabilities Influencing Factors of Acquiescence to Informed Consent», *The Journal of Consumer Affairs*, 45(3), 2011, pp. 445–466.

<sup>16</sup> HERNÁNDEZ DÍAZ-AMBRONA, María Dolores, Consumidor vulnerable, Editorial Reus, 2015.

<sup>17</sup> Esta misma afirmación la podemos encontrar en el preámbulo de la Ley 4/2022.

<sup>18</sup> Una posible taxonomización de los factores podría ser al siguiente: (1) características personales y demográficas (edad, género, región, bajo nivel educativo, etc.), los sesgos conductuales (impulsividad, exceso de confianza, propensión al riesgo, etc.), los factores de mercado (complejidad técnica del mercado, incapacidad de comparar ofertas, desconocimiento de las condiciones contractuales, etc.) y los factores situacionales (desempleo, enfermedades crónicas, etc.).

<sup>19</sup> CARTWRIGHT, Peter, «Understanding and Protecting Vulnerable Financial Consumers», *Journal of Consumer Policy*, 38 (2), 2015, pp. 119–138; y O'CONNOR, Genevieve E., et al., «Conceptualizing the Multiple Dimensions of Consumer Financial Vulnerability», *Journal of Business Research*, Vol. 100, 2019, pp. 421–430.

otra informativa. La primera de estas refleja el interés de los poderes públicos de garantizar el acceso de los consumidores a determinados bienes o servicios, considerados «esenciales» – servicios financieros básicos, suministros y vivienda–. La TABLA I refleja la normativa relativa a dicha dimensión. Es resaltable el carácter marcadamente sectorial de todas estas medidas. Así como el uso recurrente a las mismas durante los períodos de marcada recesión económica y de tensión en los mercados. Las herramientas normativas utilizadas, a su vez, destacan por alterar el contenido material del contrato. En definitiva, son en su totalidad lo que la doctrina ha denominado *mandatory pro consumer arrangements*<sup>20</sup>. Su consideración por parte del legislador responde a criterios de justicia redistributiva donde la parte fuerte de la relación contractual carga con el peso de la medida de tuición, a pesar de que, tradicionalmente, el Derecho patrimonial dinámico, y en especial, el Derecho contractual no tenían ningún rol en la justicia distributiva, feudo tradicional del derecho público<sup>21</sup>. En esta dimensión, un consumidor será vulnerable en la medida que tenga dificultades para acceder a dicho mercado. La vulnerabilidad, en este sentido, vendrá determinada por aquellos factores exógenos o endógenos que condicionen el acceso a esos bienes y servicios considerados de especial interés por el legislador.

Por otro lado, en lo relativo a la dimensión informativa, el legislador entiende que un consumidor es vulnerable en la medida que no puede acceder a los marcos de protección en igualdad de condiciones que el resto de los consumidores. En este caso, se adopta un criterio de justicia procedimental pura<sup>22</sup>, según el cual el resultado de una relación contractual es *per se* justa en la medida que dicha nace del concurso de voluntades libremente ejercitadas. Los factores causantes de la vulnerabilidad, en este caso, impidiendo el acceso de los consumidores a sus derechos de información, comprometen la justicia intrínseca a toda relación contractual y como herramienta de protección ante esto el legislador decide agravar los deberes de información con respecto a estos consumidores para asegurar el correcto desarrollo de sus relaciones de consumo. Las disposiciones contenidas en esta dimensión (TABLA 2) utilizan mayoritariamente *herramientas de transparencia*. Entendiendo por las mismas a todas aquellas disposiciones normativas que regulen la información a disposición de las partes para la configuración autónoma<sup>23</sup> de su voluntad en el proceso de contratación. Esta conceptualización permite englobar tanto a los deberes precontractuales de información, es decir, deberes de información positivos de naturaleza puramente contractual, donde se obliga al empresario a facilitar toda aquella información que es considerada por el ordenamiento como esencial para la toma de dediciones por parte del consumidor, como las regulación de las prácticas comerciales, en la medida que suponen un control sobre todas aquellas comunicaciones comerciales que puedan alterar el comportamiento racional del consumidores en el mercado.

Esta visión, tendente a considerar como un mismo fenómeno jurídico<sup>24</sup> a los deberes precontractuales de información y a determinadas prácticas comerciales abusivas, en especial las

---

<sup>20</sup> BAR-GILL, Oren y BEN-SHAHAR, Omri, «Regulatory Techniques in Consumer Protection: A Critique of European Consumer Contract Law», *Common Market Law Review*, Vol. 50, núm. 1, 2013, pp. 109-125.

<sup>21</sup> BARCELÓ COMPTE, Rosa, *Ventaja injusta y protección de la parte débil del contrato*, Marcial Pons, 2019.

<sup>22</sup> ROSENFELD, Michel, «Contract and Justice: the Relation Between Classical Contract Law and Social Contract Theory», *Iowa Law Review*, 70 (4), 1985, pp. 771–820.

<sup>23</sup> Consideraremos que un consumidor únicamente tiene posibilidades reales de actuar autónomamente cuando se encuentra en una posición que le permite tomar decisiones informadas. En consonancia con, Willett, C., *Autonomy and Fairness: The Case of Public Statements*, en G. Howells, A. Janssen y R. Schulze (Eds.), *Information Rights and Obligations: A Challenge for Party Autonomy and Transactional Fairness*, Ashgate, 2005, pp. 1–17.

<sup>24</sup> Este fenómeno al que nos referimos es la voluntad de los poderes públicos de regular el flujo de información que llega a los agentes económicos con el objetivo de asegurar la eficiencia de los mercados.

relativas al control de la publicidad, resulta poco común en la literatura jurídica española y en el ordenamiento, donde es habitual un tratamiento diferenciado de las mismas, mas, esta, tiene la voluntad propedéutica de analizar de forma unitaria y robusta al conjunto de herramientas jurídicas utilizadas por el ordenamiento en el tratamiento de la información en los mercados de consumo.

### **3. La vulnerabilidad económica y su parametrización**

#### **3.1. Parametrización legal de la vulnerabilidad económica**

En este primer apartado, analizaremos la parametrización que el ordenamiento jurídico español hace del consumidor «económicamente» vulnerable. Es decir, delimitaremos cuales son los elementos utilizados para determinar si un consumidor es considerado o no vulnerable y en qué sentido aumentan o disminuyen estos el grado de vulnerabilidad. Para ello, expondremos los requisitos que se exigen a los consumidores para acceder a las medidas de protección contenidas en el marco normativo anteriormente indicado. Las normas que contienen las herramientas de protección frecuentemente se remiten a otras disposiciones en lo que a la delimitación del concepto de vulnerabilidad se refiere. En consonancia con el análisis que queremos realizar en el presente estudio hemos decidido exponerlos atendiendo a un criterio de clasificación material y no normativo. En este sentido, hemos podido identificar ocho categorías de elementos definitorios en todo el marco legal analizado. Estas son: (1) la situación patrimonial, entendiendo como tal a la composición de la cartera de bienes mobiliarios e inmobiliarios del consumidor; (2) la carga obligacional, es decir, la ratio entre la capacidad adquisitiva y el peso en la misma de las obligaciones contractuales del consumidor; (3) las condiciones personales que incapaciten para el ejercicio de una actividad profesional; (4) la composición de los miembros de la unidad familiar en el que el mismo se halle inserido con especial hincapié en la presencia de descendientes menores de edad o miembros con alguna incapacidad reconocida; (5) la edad; (6) la situación laboral; (7) haber sido víctima de algún tipo de violencia; y, finalmente, (8) la renta, que, como observaremos, se emplea como indicador paradigmático en la determinación de la vulnerabilidad económica. Como hemos indicado, a continuación, expondremos las disposiciones normativas que nos han permitido extraer dichos criterios.

##### *a. Situación patrimonial*

Podemos ver referencias a la situación patrimonial del consumidor en la delimitación de la condición de vulnerabilidad en el artículo 1 de la Ley 1/2013 y en el artículo 3 del Real Decreto 164/2019. En relación con la primera disposición, encaminada a delimitar la condición de vulnerabilidad en lo relativo a ciertas medidas de refuerzo de la protección del deudor hipotecario, la inclusión en el ámbito de aplicación de estas pasa por el cumplimiento de determinadas circunstancias económicas, entre las cuales encontramos: «que el crédito o préstamo garantizado con hipoteca recaiga sobre la única vivienda en propiedad del deudor» – Art. 1.3 letra d)–. Con respecto a la segunda, que delimita las condiciones de acceso al régimen gratuito de las cuentas de pago básicas, se exige que: «no concorra titularidad, directa o indirecta, o derecho real alguno sobre bienes inmuebles, excluida la vivienda habitual, ni titularidad real de sociedades mercantiles, por parte de ninguno de los miembros que integren la unidad familiar» –Art. 3.1 letra b)–. Parece claro y lógico que el ordenamiento jurídico español correlacione de forma negativa el grado de vulnerabilidad económica y la situación patrimonial tanto mobiliaria como inmobiliaria. De hecho, la tenencia en propiedad de la vivienda habitual

parece ser, a tenor de la normativa indicada, el único derecho real inmueble compatible con la condición de vulnerabilidad.

*b. Carga obligacional*

Debemos entender por carga obligacional al esfuerzo económico que para el consumidor supone el cumplimiento de las prestaciones contractuales. Para medir dicha carga, esta suele referenciarse a otro indicador de la situación económica, normalmente la renta. Así, el artículo 5 del Real Decreto-ley 11/2020 establece que: «a los efectos de obtener moratorias o ayudas en relación con la renta arrendaticia de la vivienda habitual, [...] la renta arrendaticia, más los gastos y suministros básicos, debe ser superior o igual al 35 por cien de los ingresos netos que perciba el conjunto de los miembros de la unidad familiar» –Art. 5.1 b)–. El artículo 3 del Real Decreto-ley 6/2012 establece, por otro lado, que: «se considerarán situados en el umbral de exclusión aquellos deudores de un crédito o préstamo garantizado con hipoteca sobre su vivienda habitual, cuando, entre otras circunstancias, la cuota hipotecaria del mismo resulte superior al 50 por cien de los ingresos netos que perciba el conjunto de los miembros de la unidad familiar» –Art. 3.1 c)– y que se «entenderá que se ha producido una alteración significativa de las circunstancias económicas cuando el esfuerzo que represente la carga hipotecaria sobre la renta familiar se haya multiplicado por al menos 1,5»–Art. 3.1 b)–. Finalmente, el ya citado artículo 1 de la Ley 1/2013, establece que para que sean de aplicación las medidas relativas al refuerzo de la protección del deudor hipotecario la cuota hipotecaria deberá ser superior al 50 por cien de los ingresos netos que perciban el conjunto de los miembros de la unidad familiar –Art. 1.3 b)– y que el esfuerzo que represente la carga hipotecaria sobre la renta familiar se haya multiplicado por al menos 1,5 –Art. 1.4 a)–.

*c. Condiciones personales*

Padecer una enfermedad mental, una parálisis cerebral o tener reconocida algún tipo de discapacidad física constituye otro de los parámetros indicativos de vulnerabilidad utilizada por el ordenamiento jurídico español. Son ejemplos claros de ello: el artículo 1 de la Ley 1/2013, cuando indica que entre los supuestos de vulnerabilidad encontramos a las unidades familiares en que «alguno de sus miembros tenga reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33 por ciento, situación de dependencia o enfermedad que le incapacite acreditadamente de forma permanente para realizar una actividad laboral» –Art. 1.2 d)– así como, cuando entre las circunstancias económicas necesarias para acceder a las medidas especifica un límite de ingresos superior para el caso que «el ejecutado sea persona con parálisis cerebral, con enfermedad mental o con discapacidad intelectual, con un grado de discapacidad reconocido igual o superior al 33 por ciento, o persona con discapacidad física o sensorial, con un grado de discapacidad reconocido igual o superior al 65 por ciento, así como en los casos de enfermedad grave que incapacite acreditadamente, a la persona o a su cuidador, para realizar una actividad laboral» – Art. 1.3 a)–. Siguiendo esta misma línea, el artículo 3 del Real Decreto 897/2017 aumenta los límites de renta dentro de los cuales se considera vulnerable a un consumidor cuando «este o alguno de los miembros de la unidad de convivencia tenga discapacidad reconocida igual o superior al 33%» –Art. 3.3 a)– o cuando «el consumidor o alguno de los miembros de la unidad de convivencia se encuentre en situación de dependencia reconocida» –Art. 3.3 d)–. Del mismo modo, el artículo 3 del Real Decreto 164/2019 determina un límite de ingresos brutos superiores a los exigidos para el resto de los clientes «cuando se trate de unidades familiares que tengan en su seno a una persona con grado de discapacidad igual o superior al 33 por ciento» –Art. 3.1 a) 4º–. En un mismo sentido procede el artículo 3 del Real Decreto-ley 6/2012, cuando aumenta el

límite de ingresos que marca el umbral de exclusión para los casos en que «alguno de los miembros de la unidad familiar tenga declarada discapacidad superior al 33 por ciento, situación de dependencia o enfermedad que le incapacite acreditadamente de forma permanente para realizar una actividad laboral, [...], o en el caso de que un deudor hipotecario sea persona con parálisis cerebral, con enfermedad mental, o con discapacidad intelectual, con un grado de discapacidad reconocido igual o superior al 33 por ciento, o persona con discapacidad física o sensorial, con un grado de discapacidad reconocido igual o superior al 65 por ciento, así como en los casos de enfermedad grave que incapacite acreditadamente, a la persona o a su cuidador, para realizar una actividad laboral» –Art. 3.1 a)– y cuando considera como circunstancia familiar de especial vulnerabilidad que «alguno de los miembros tenga declarada discapacidad superior al 33 por ciento, situación de dependencia o enfermedad que le incapacite acreditadamente de forma permanente, para realizar una actividad laboral» – Art. 3.1 b) 4º–. Finalmente, el artículo 5 del Real Decreto-ley 11/2020 incrementa en límite de renta a efectos de obtener moratorias o ayudas en relación con la renta arrendaticia de la vivienda habitual, cuando «alguno de los miembros de la unidad familiar tenga declarada discapacidad igual o superior al 33 por ciento, situación de dependencia o enfermedad que le incapacite» –Art. 5.1 a) iv.–, así como, «cuando la persona obligada a pagar la renta arrendaticia sea persona con parálisis cerebral, con enfermedad mental, o con discapacidad intelectual, con un grado de discapacidad reconocido igual o superior al 33 por ciento, o persona con discapacidad física o sensorial, con un grado de discapacidad reconocida igual o superior al 65 por ciento, así como en los casos de enfermedad grave que le incapacite» –Art. 5.1 a) v.–.

#### *d. Composición familiar*

Hay determinadas composiciones familiares que, de acuerdo con el ordenamiento jurídico español, son intrínsecamente más vulnerables que otras. El artículo 1 de la Ley 1/2013, en este sentido, entiende que las familias numerosas, las unidades monoparentales con menores e hijos a cargo –Art. 1.2 a), b) y c)– deben tener rangos de renta familiar mayores al ser consideradas. El artículo 3 del Real Decreto 897/2017, por otro lado, incrementa en 0.3 puntos la renta necesaria para poder solicitar el bono social eléctrico por cada miembro adicional mayor de edad, 0.5 por cada menor de edad –Art. 3.2 a)– y 1 si la unidad de convivencia está integrada por un único progenitor y, al menos, un menor –Art. 3.3 e)–, y de hecho considera a todas las familias numerosas como vulnerables, con independencia de su nivel económico –Art. 3.2 b)–. En un mismo sentido procede el artículo 3 del Real Decreto 164/2019 aumentando los ingresos mínimos necesarios a medida que aumentan los miembros de la unidad familiar –Art. 3.1 a) 1º, 2º y 3º–. El artículo 3 del Real Decreto-ley 6/2012, por otro lado, contempla como circunstancias familiares especiales la condición de familia numerosa, las monoparentales con hijos a cargo y las familias como hijos menores de edad –Art. 3.1 b) 1º, 2º y 3º –. Finalmente, el artículo 5 del Real Decreto-ley 11/2020 donde el límite de renta para ser considerado vulnerable se incrementará en 0.1 por cada hijo a cargo en la unidad familiar y de 0.15 por cada hijo en el caso de unidad familiar monoparental –Art. 5.1 a) ii.–.

#### *e. Edad*

La Edad, en concreto tener más de 60 años, es otro de los parámetros más comunes en el ordenamiento jurídico español en lo referente a la parametrización de la vulnerabilidad. Para el artículo 1 de la Ley 1/2013 uno de los supuestos de especial vulnerabilidad es que el deudor sea mayor de 60 años –Art. 1.2 h)–. El artículo 3 del Real Decreto-ley 6/2012, por otro lado, considera como circunstancia familiar de especial vulnerabilidad que el deudor sea mayor de 60 años –Art.

3.1 b) 7º-. Finalmente, el artículo 5 del Real Decreto-ley 11/2020 incrementa el límite de renta en 0.1 puntos respecto al valor base para considerar al consumidor como vulnerable por cada miembro de la unidad familiar que sea mayor a 65 años –Art. 5.1 b) iii.–.

*f. Situación laboral*

Encontrarse en una situación laboral inestable es otro de los parámetros utilizados para la delimitación de la vulnerabilidad. El artículo 5 del Real Decreto-ley 11/2020 determina que es necesario acreditar estar en una situación de desempleo, Expediente Temporal de Regulación de Empleo (ERTE), reducción de jornada por motivo de cuidados u otras circunstancias similares que supongan una pérdida sustancial de ingresos para poder acceder a las medidas de protección contempladas –Art. 5.1 a)–. El artículo 1 de la Ley 1/2013, en un mismo sentido, determina que cuando el deudor hipotecario se encuentra en situación de desempleo se encuentra en una situación de especial vulnerabilidad –Art. 1.2 e)–.

*g. Víctimas de violencias*

Las víctimas de violencia de género, de violencia terrorista o de trata o explotación sexual también tienen la consideración de consumidor vulnerables en gran parte de la normativa. Así, el artículo 1 de la Ley 1/2013 recoge entre los supuestos de especial vulnerabilidad que en la unidad familiar exista una víctima de violencia de género –Art. 1.2 d)–. El Real Decreto-ley 6/2012 en su artículo tercero entiende que se encuentran en una situación de especial vulnerabilidad las unidades familiares donde exista una víctima de violencia de género –Art. 3.1 b) 6º–. El artículo 3 del Real Decreto 164/2019 indica que se entenderá que un cliente se encuentra en situación de especial vulnerabilidad o en riesgo de exclusión financiera cuando sea víctima de trata o explotación sexual –Art. 3.1 c)–. El Real Decreto 897/2017 en su artículo tercero aumenta en un 1 en nivel de renta necesario para ser considerado como vulnerable cuando el consumidor o alguno de los miembros de la unidad de convivencia sea víctima de violencia de género o de terrorismo –Art. 1.4 c) y d)–.

*h. Renta*

La renta o los ingresos familiares son los parámetros paradigmáticos sobre los que orbita toda la parametrización de la vulnerabilidad. Encontramos requisitos de renta en la totalidad de las normas analizadas. De hecho, como hemos ido indicando, un gran número de los parámetros asociados a la vulnerabilidad suelen estar vinculados a la renta, aumentando la cantidad que el consumidor puede percibir sin ser excluido del ámbito de aplicación subjetivo de la norma. Únicamente el artículo 3 del Real Decreto 897/2013, para el caso de familias numerosas, y el artículo 3 del Real Decreto 164/2019, para el caso de víctimas de trata o explotación sexual, contempla la posibilidad de ser considerado como vulnerable sin recurrir a algún límite de renta.

### **3.2. Instrumentalización estadística de la vulnerabilidad económica**

Una vez delimitado el marco normativo e identificados los criterios utilizados por el mismo para la definición e instrumentalización del fenómeno de la vulnerabilidad debemos delimitar un conjunto de variables medibles y observables capaces de sintetizar dichos factores de vulnerabilidad. Para el caso de la vulnerabilidad económica dicha tarea resulta mucho más sencilla que para el caso de la dimensión informativa, como más adelante veremos. En estos sentidos, los ocho factores que el ordenamiento vincula con la vulnerabilidad en la dimensión económica serán instrumentalizados y codificados estadísticamente del siguiente modo.

La renta, será medida con los ingresos anuales brutos del hogar mediante una variable categórica de tipo ordinal. La situación laboral, que en esencia vincula la vulnerabilidad a aquellas situaciones en que uno no trabaja por voluntad ajena a uno mismo, puede equipararse con encontrarse uno en situación de desempleo o no, lo que, en general, comporta una reducción sustancial de ingresos. Esto permite dicotomizar la variable –empleado o desempleado–.

En un mismo sentido, la edad, que, por defecto, suele ser tratada como una variable numérica debe, sin embargo, en nuestro caso, dicotomizarse. El marco normativo no asocia de forma constante el grado de vulnerabilidad con el incremento de la edad, sino que únicamente el pertenecer a ciertos colectivos de edad avanzada, en concreto mayores de 60 o 65 años. Por ello, el factor edad como determinante de la vulnerabilidad únicamente tiene que considerar solamente si el consumidor es mayor o menor a dicha edad límite considerada por el ordenamiento.

En relación con la composición familiar, hemos visto que el ordenamiento establece que determinadas estructuras familiares son consideradas más vulnerables que otras. En especial, las de tipo monoparental con hijos, con especial consideración si estos son menores. Las unidades familiares con hijos también son consideradas, aunque en un menor grado como vulnerables. Por ello los clivajes que tendremos en cuenta en la construcción de la variable serán: primero si se trata de familias monoparentales o no, segundo, si tiene hijos; y tercero, si estos son mayores o menores de edad.

La carga obligacional, que en la normativa suele estar referenciada al contrato concreto sobre el que la medida de protección despliega sus efectos, puede ser medida globalmente si se analiza durante cuánto tiempo el consumidor puede hacer frente a sus gastos corrientes sin tener que pedir prestado o cambiar de casa si deja de recibir la principal fuente de ingresos de su hogar. Esto permite evaluar la fragilidad económica y financiera a la que los consumidores están sometidos. Piénsese que buena parte de las medidas analizadas fueron aprobadas para paliar los efectos de la crisis económica, tanto la financiera de 2008 como la provocada por la expansión de la COVID-19. En este sentido, al medir mediante dicha variable la carga obligacional podemos evaluar tanto el peso de la carga obligacional como la resiliencia de los consumidores ante este tipo de situaciones.

Finalmente, respecto a las condiciones personales cabe preguntarse si el consumidor tiene algún tipo de incapacidad permanente que le impida realizar actividades profesionales y con relación a la situación patrimonial, se observan dos diferenciaciones, por un lado, si tiene viviendas en propiedad al margen de la vivienda habitual de la unidad familiar y, por el otro, si dispone de activos financieros.

Para la obtención de dichas variables, así como para la posterior construcción de los modelos, hemos utilizado datos de corte transversal provenientes de la encuesta de competencias financieras (ECF) realizada por el Banco de España (BdE) y la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) en colaboración con el Instituto Nacional de Estadística (INE) durante los años 2016 y 2017. En la encuesta se realizaron, en promedio, 115 preguntas a un total de 8554 individuos, sobre temas relativos al conocimiento de conceptos económicos y financieros, sus patrones de consumo, su capacidad de ahorro y sobre la tenencia actual de productos financieros.

En la TABLA 3 se presenta la relación de variables expuesta para la vulnerabilidad económica, así como la codificación utilizada y la fuente de estas –pregunta del cuestionario de donde se extrae la información para su construcción–.

TABLA 3. Variables (vulnerabilidad económica)

Variable	Tipo	Valores (N)	Frecuencia
<b>Renta</b>			
1) Ingresos anuales brutos totales del hogar	Ordinal	1 - < 9.000 € (1100)	14.2 %
		2 - 9.001 - 14.500 € (1685)	21.8 %
		3 - 14.501 - 26.000 € (2177)	28.2 %
		4 - 26.001 - 44.500 € (1723)	22.3 %
		5 - 44.501 - 67.500 € (685)	8.9 %
		6 - + 67.500 € (350)	4.5 %
		NA's (834)	9.8 %
<b>Situación laboral</b>			
2) Desempleo	Dicotómica	1 - No desempleado (7368)	86.2 %
		0 - Desempleado (1184)	13.8 %
		NA's (2)	-0 %
<b>Edad</b>			
3) Tercera edad	Dicotómica	1 - < 60 años (6475)	75.8 %
		0 - > 60 años (2065)	24.2 %
		NA's (14)	-0 %
<b>Composición familiar</b>			
4) Integrantes de la unidad familiar <sup>25</sup>	Ordinal	1 - MP + hijos (<18) (266)	3.1 %
		2 - MP + hijos (>18) (245)	2.9 %
		3 - UF + hijos (<18) (490)	5.7 %
		4 - UF + hijos (>18) (3093)	36.2 %
		5 - Solo (753)	8.8 %
		6 - Otras (3707)	43.3 %
<b>Carga obligacional</b>			
5) ¿Durante cuánto tiempo podría/podrían hacer frente a sus gastos corrientes? <sup>26</sup>	Ordinal	1 - < Una semana (573)	6.9 %
		2 - 1 semana - 1 mes (687)	8.3 %
		3 - 1 mes - 3 meses (1308)	15.8 %
		4 - 3 meses - 6 meses (1041)	12.6 %
		5 - 6 meses - 9 meses (827)	10 %
		6 - 9 meses - 1 año (717)	8.7 %
		7 - + 1 año (3107)	37.6 %
		NA's (294)	3.4 %
<b>Condiciones personales</b>			
6) ¿Padece incapacidad permanente? <sup>27</sup>	Dicotómica	1 - No (8406)	98.3 %
		0 - Sí (147)	1.7 %
		NA's (1)	-0 %
<b>Situación patrimonial</b>			
7) ¿Posee otras viviendas? <sup>28</sup>	Dicotómica	1 - Sí (3346)	39.2 %
		0 - No (5175)	60.5 %
		NA's (33)	-0 %
8) ¿Posee activos financieros? <sup>29</sup>	Dicotómica	1 - Sí (119)	1.4 %
		0 - No (8432)	98.6 %
		NA's (3)	-0 %

Fuente: Elaboración propia.

<sup>25</sup> Información extraída de las cuestiones a0900x de la ECF. MP = Monoparental; UF = Unidad familiar, hijos (>18) = hijos menores de 18 años, nietos o bisnietos; hijos (>18) = hijos mayores de 18 años. La presencia de hijos menores puede ser compatible con la de hijos mayores, se clasifica al consumidor en los grupos 1 y 3 si hay al menos un menor en la unidad familiar.

<sup>26</sup> Cuestión j0400 de la ECF.

<sup>27</sup> Esta variable ha sido extraída de la cuestión a1500 de la ECF donde se preguntaba por la situación laboral, siendo la opción de respuesta 7: «No puede trabajar por incapacidad permanente».

<sup>28</sup> Esta variable ha sido extraída de la cuestión i1000 de la ECF en la que se preguntaba: ¿poseen otras viviendas (sin contar su vivienda principal) o solares o fincas o naves o garajes, etc.?

<sup>29</sup> Esta variable ha sido extraída de las cuestiones g1103, g1004 y g1005 de la ECF en las que se preguntaba si en la actualidad el hogar tenía: participaciones en fondos de inversión, acciones de sociedades mercantiles o activos de renta fija.

### 3.3. Variables económicas vs. personales

Llegados a este punto, hemos podido comprobar como el legislador intenta medir el grado de vulnerabilidad de los consumidores en base a dos grupos de variables objetivas. Variables propiamente económicas –renta, situación patrimonial, carga obligacional y situación laboral– y variables personales –discapacidad, composición familiar, edad y condición de víctima–. Puesto que la dimensión asocia la vulnerabilidad con el acceso al consumo de determinados bienes el primer grupo de variables parece más que lógica en tanto en cuanto miden de forma indirecta la capacidad de compra de los consumidores, siendo la renta el factor omnipresente y determinante a la hora de calificar a un consumidor como vulnerable en esta dimensión. Esta relación se hace menos evidente para el caso de los factores personales. Las razones que han llevado al legislador a incluir como indicadores de vulnerabilidad no son objeto del presente trabajo, sin embargo, todo apunta a que estas deben responder a cuestiones de política legislativa. Puesto que, en primer lugar, de existir una alta correlación entre variables económicas y personales, las primeras ya serían suficientes para captar el estatus de vulnerabilidad de un consumidor. Es decir, si realmente los consumidores de mayor edad tuviesen, de forma significativa, promedios de renta más bajos que el resto de la población, tanto la renta como la edad captarían bien la incapacidad en el acceso al consumo por razones económicas. Y, por el otro lado, si realmente fueran factores que de forma autónoma provocan dificultades el acceso, piénsese por ejemplo en una discriminación sistemática a determinados colectivos con independencia a su nivel de renta, el legislador debería configurar de forma independiente la consideración de vulnerabilidad que estos otorgan, y no supeditarlos, en la gran mayoría de los casos a la concurrencia con niveles bajos de renta.

## 4. La vulnerabilidad informativa y su parametrización legal

Mientras que, como hemos visto en el apartado anterior, las normas relativas a la vulnerabilidad económica recurren a criterios concretos de delimitación, en lo referente a la vulnerabilidad informativa el legislador opta por conceptualizaciones mucho más abstractas. En general, mediante la articulación de estándares jurídicos indeterminados. Si bien el uso de dicha técnica legislativa permite dotar al ordenamiento de la elasticidad suficiente para acomodar la regulación a las diferentes circunstancias ambientales que definen su contexto de aplicación<sup>30</sup>, también es cierto que esto implicará que gran parte de la eficiencia *ex ante* de la medida quedará en manos de los operadores normativos. Así pues, del mismo modo que hemos procedido con la parametrización de la vulnerabilidad económica, abordemos que criterios delimitan la denominada vulnerabilidad informativa. Puesto que como acabamos de indicar lo criterios se establecen de forma mucho más indeterminada, en este caso, y de forma opuesta al anterior, analizaremos siguiendo una sistemática normativa. El objetivo de este apartado es extraer que imagen de vulnerabilidad podemos sublimar de dicha normativa.

### 4.1. Grupos de consumidores especialmente vulnerables

La normativa relativa a prácticas comerciales desleales contiene una provisión encaminada a proteger la explotación de determinados consumidores que por sus características son especialmente vulnerables. La protección se encuentra, sin embargo, limitada a aquellos grupos de consumidores especialmente vulnerables ante prácticas comerciales por cuestiones relativas

---

<sup>30</sup> TENA PIAZUELO, Isaac, «Conceptos jurídicos indeterminados y generalización de la custodia compartida», Revista de Derecho Civil, 5 (1), 2018, pp. 99–131.

a dolencias físicas, trastornos mentales, por su edad o por su credulidad<sup>31</sup>. Y, a tal efecto, se deberá evaluar la vulnerabilidad desde la perspectiva del miembro medio de ese grupo. El considerando 19 de la Directiva 2005/29/CE establece que la finalidad de la disposición es proteger el comportamiento económico de tales consumidores ante posibles distorsiones que sean razonablemente previsibles por parte del comerciante. En un sentido económico, la distorsión equivale a la realización de actos de consumo que no maximicen su utilidad<sup>32</sup> y el grado de vulnerabilidad, por ende, se vincula principalmente con la habilidad que el consumidor tiene de procesar y utilizar racionalmente la información comercial que el empresario transmite al mercado. Así pues, se considera vulnerable a aquel grupo de consumidores que, por la concurrencia común de determinadas características personales o situacionales, vean gravemente distorsionada la racionalidad de sus decisiones económicas como consecuencia de una determinada práctica comercial. No se trata de una vulnerabilidad *per se* reconocida a grupos concretos de consumidores sino más bien *ad hoc* que deberá valorarse a tenor de la naturaleza y características de la práctica comercial concreta. Así, por ejemplo, los niños son altamente susceptibles a las prácticas comerciales de la industria alimentaria<sup>33</sup> sin embargo esto no implica *per se* que toda comunicación comercial procedente de dicha industria distorsiona el comportamiento de dicho grupo de consumidores. Se deberá estar al caso concreto y deberá existir la posibilidad que el empresario prevea dicha distorsión conductual. En otras palabras, la credulidad inherente a la condición de consumidor infantil no imprime un deber de tuición a los empresarios con relación a la totalidad de sus comunicaciones comerciales sino simplemente con aquellas cuyo público sea precisamente dicho grupo. Por lo tanto, nos encontramos ante una doble abstracción en lo que a parametrización del consumidor vulnerable se refiere. En primer lugar, porque un consumidor será vulnerable no en base a criterios de delimitación estrictos, como sucedida para el caso de la vulnerabilidad económica, sino en base a la facilidad que el empresario tenga de distorsionar su racionalidad económica y, en segundo lugar, porque se deberá estar a la práctica comercial concreta, lo que impide instrumentalizar mediante variables empíricas el grado de vulnerabilidad. No existe una variable cuantificable que nos permita valorar *a priori* el grado de vulnerabilidad en abstracto de los consumidores vulnerables a efectos de la citada norma. Pues, de acuerdo con la literalidad de esta, los consumidores son vulnerables con relación a una determinada práctica comercial (anuncio, publicidad, información sobre una determinada promoción de ventas, señalización, etc.) enfocada especialmente sobre los mismos.

#### 4.2. Consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica

Diferente es el caso de la tipificación realizada por la Ley 4/2022<sup>34</sup>. A efectos de esta: «tienen la consideración de personas consumidoras vulnerables respecto de relaciones concretas de consumo, aquellas personas físicas que, de forma individual o colectiva, por sus características, necesidades o circunstancias personales, económicas, educativas o sociales, se encuentran, aunque sea territorial, sectorial o temporalmente, en una especial situación de subordinación, indefensión o desprotección que les impide el ejercicio de sus derechos como personas

---

<sup>31</sup> Art. 5.3 de la Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de mayo de 2005 relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior («Directiva sobre las prácticas comerciales desleales»). *Diario Oficial de la Unión Europea* (11 de junio de 2005), pág. 149/22–149/39.

<sup>32</sup> TRZASKOWSKI, Jan, «Behavioural Innovations in Marketing Law». En: MICKLITZ, H-W, *Research Methods in Consumer Law*, Elgar, 2018, pp. 296–333.

<sup>33</sup> HARRIS, Jennifer L., *et. al.*, «Redefining “Child-Directed Advertising” to Reduce Unhealthy Television Food Advertising», *American Journal of Preventive Medicine*, 44(4), 2013, pp. 358-364.

<sup>34</sup> Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica. *Boletín Oficial del Estado* (1 de marzo de 2022), pág. 23787 a 23817.

consumidoras en condiciones de igualdad» –Artículo Primero que modifica en Art. 3 del Real Decreto Legislativo 1/2007<sup>35</sup>–. Un consumidor será vulnerable en la medida que circunstancias personales y situacionales impidan el ejercicio de sus derechos como consumidor. Cabe preguntarse, llegados a este punto, que debemos entender por «derechos como consumidor» y si existe algún indicador o variable que permita captar la incapacidad en el ejercicio de estos.

El derecho contractual de consumo viene a dar solución a las problemáticas asociadas a la asimetría contractual que ocasiona la transición a un modelo de contratación masiva. Dichas asimetrías ponen al consumidor en una posición de debilidad estructural<sup>36</sup> y pueden resumirse en una negocial que provoca la incapacidad de los consumidores de determinar el contenido de su contrato<sup>37</sup>, y una informativa<sup>38</sup> que impide la maximización de la utilidad en las relaciones de consumo. Mientras que la asimetría negocial se encuentra, en gran medida uniformemente distribuida entre todos los consumidores, pues en la gran generalidad de los casos ningún consumidor tiene la capacidad de modular el clausulado contractual al que se adhiere, en la informativa sí que podemos observar diferencias significativas entre consumidores. De acuerdo con Cartwright, en relación con la obtención de información, las dificultades pueden deberse a diversos factores. Por ejemplo, algunos consumidores no podrán acceder a las fuentes de información, tal vez por una discapacidad física o por no estar familiarizados con la tecnología de la información<sup>39</sup>.

Esto unido a la posibilidad de abordar la problemática mediante el uso remedios neutrales con respecto al funcionamiento del mercado<sup>40</sup> explica, en primer lugar, porqué, desde sus orígenes<sup>41</sup>, la normativa de consumo ha consagrado el derecho a la información como un fundamento esencial de la protección contractual del consumidor tanto en su normativa general como sectorial<sup>42</sup>. Y, segundo, porqué las medidas encaminadas a proteger el consumidor vulnerable adoptan una estrategia basada en el recurso a los deberes de información<sup>43</sup>.

A efectos del presente trabajo, conviene señalar entonces que los derechos reconocidos a los consumidores en el ámbito del derecho contractual de consumo tienen ciertamente la finalidad de corregir los problemas derivados de la presencia en los mercados de consumo de información

---

<sup>35</sup> Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. *Boletín Oficial del Estado* (30 de setiembre de 2007), pág. 49181 a 49215.

<sup>36</sup> DOMURATH, Irina, *Consumer Vulnerability and Welfare in Mortgage Contracts*, Bloomsbury Publishing, 2017 y SHILLIG, Michael, «Inequality of Bargaining Power Versus Market for Lemons: Legal Paradigm Change and the Court of Justice's Jurisprudence on Directive 93/13 on Unfair Contract Terms», *European Law Review*, 33 (3), 2008, pp. 336–358.

<sup>37</sup> CHOI, Albert y TRIANTIS, George, «The Effect of Bargaining Power on Contract Design», *Virginia Law Review*, 98 (8), 2012, pp. 1665–1743. y HADFIELD, Gillian K., HOWSE, Robert, y TREBILCOCK, Michael J., «Information-Based Principles for Rethinking Consumer Protection Policy», *Journal of Consumer Policy*, 21(2), 1998, pp. 131–169.

<sup>38</sup> BECHER, Samuel, «Asymmetric Information in Consumer Contracts: The Challenge That Is Yet to Be Met», *American Business Law Journal*, 45 (4), 2008, pp. 723–774 y .

<sup>39</sup> CARTWRIGHT, Peter, «Understanding and Protecting Vulnerable Financial Consumers», *Journal of Consumer Policy*, 38 (2), 2015, pp. 119–138.

<sup>40</sup> BEN-SHAHAR, Omri, y SCHNEIDER, Carl E., «The failure of mandated disclosure», *University of Pennsylvania Law Review*, 159 (3), 2011, pp. 647–749.

<sup>41</sup> ESCAJEDO SAN EPIFANIO, Leire, «La base jurídico-constitucional de la protección de los consumidores en la Unión Europea», *Revista de Derecho Político*, 70, 2007, pp. 225–254.

<sup>42</sup> DÍAZ ALABART, Silvia, y ÁLVAREZ MORENO, María Teresa, *Manual de derecho de consumo*, Editorial Reus, 2016.

<sup>43</sup> En este sentido, la Ley 4/2022 modifica, entre otros, los artículos 8, 17, 18, 19, 20, 60, 80, 99, 153 del Real Decreto Legislativo 1/2007 todos ellos relativos a la información que el empresario se debe facilitar durante las diferentes fases del *iter* contractual.

asimétrica. Con el reconocimiento al derecho a la información el legislador pretende asegurar la racionalidad de las decisiones económicas, así como el correcto funcionamiento del mercado. Un consumidor será vulnerable, en este sentido, en la medida que, debido a sus condiciones personales o situacionales, no pueda tomar decisiones racionales que maximicen su bienestar.

## 5. La vulnerabilidad informativa en el sector financiero

### 5.1. Las competencias financieras como indicador de la vulnerabilidad informativa

Hasta ahora, hemos identificado, por un lado, las variables utilizadas en la delimitación de la vulnerabilidad económica –sección 3–, y, por el otro, la imagen que subyace bajo la conceptualización de la vulnerabilidad informativa –sección 4–. Como veremos, mientras que medir los criterios o factores económicos nos resultará relativamente sencillo, la conceptualización indeterminada de la vulnerabilidad informativa dificulta la modelización de esta segunda dimensión.

En este sentido, partiendo de la definición extraída del marco normativo objeto de análisis – TABLA 2– un consumidor será vulnerable en la medida que no pueda ejercer sus derechos en igualdad de condiciones que el resto de los consumidores. De este modo, vulnerabilidad es sinónimo de limitación de la capacidad de los consumidores para maximizar su utilidad y bienestar. Esta aproximación coincide con la de muchos autores<sup>44</sup>, pero en espacial con la propuesta por Smith, Cooper y Ringold<sup>45</sup>.

Dicha incapacidad, a su vez, puede manifestarse en varias dimensiones, a saber: tener dificultades para obtener o asimilar información<sup>46</sup>, la imposibilidad de comprar, elegir o acceder a productos adecuados<sup>47</sup> o ser extremadamente susceptible a las prácticas comerciales.

Esta concepción multidimensional dificulta la delimitación conceptual del término y explica el recurso a las definiciones basadas en estándares jurídicos indeterminados por parte de los ordenamientos jurídicos. A su vez, como indicábamos, esto dificulta el análisis empírico por la complejidad en la búsqueda de indicadores fiables de dicho fenómeno. Por ello, en este trabajo proponemos una aproximación sectorial enmarcada únicamente en el contexto de la contratación de servicios financieros, sector que, por sus especiales características, nos servirá como banco de pruebas para el estudio que aquí proponemos. La limitación del ámbito de análisis nos permite una aproximación más robusta en lo que a la búsqueda de indicadores de vulnerabilidad informativa se refiere.

El objetivo de esta sección es, por ende, el de proponer una variable capaz de sintetizar la definición de vulnerabilidad a la que hace referencia la dimensión informativa de la

<sup>44</sup> London Economics, VVA Consulting e IPSOS, *Consumer vulnerability across key markets in the European Union* [informe en línea], DG Justice and Consumers – European Commission. [Fecha de consulta 2 de agosto de 2022].

<sup>45</sup> BAKER, Stacey Menzel, GENTRY, James W. y RITTENBURG, Terri L, «Building Understanding of the Domain of Consumer Vulnerability», *Journal of Macromarketing*, 25 (2), 2005, pp. 128–139.

<sup>46</sup> OVERALL, Rod, «What do we mean by “vulnerable” and “disadvantaged” consumers?» [discussion paper en línea]. Consumers Affairs Victoria, 2004, [Fecha de consulta 2 de agosto de 2022] y CARTWRIGHT, Peter, «The vulnerable consumer of financial services: Law, policy and regulation», *Financial Services Research Forum* (Nottingham University Business School), 2011, pp. 1–54..

<sup>47</sup> STEARN, Jonathan, *Tackling consumer vulnerability: An action plan for empowerment* [informe en línea], Consumer Focus, Citizens Advice and Citizens Advice Scotland, 2012 [Fecha de consulta 2 de agosto de 2022] y SHULTZ, Clifford J. y HOLBROOK, Morris B., «The Paradoxical Relationships Between Marketing and Vulnerability», *Journal of Public Policy & Marketing*, 28 (1), 2009, pp. 124–127.

vulnerabilidad en las relaciones en el ámbito de los servicios financieros; donde, de hecho, es posible encontrar un grado elevado de vulnerabilidad sectorial<sup>48</sup> debido a la complejidad técnica de los productos<sup>49</sup>, la vinculación esencial al acceso a la vivienda o la falta de competencia<sup>50</sup>.

En este sentido, es posible identificar en la literatura una cierta asociación entre la capacidad en la maximización de la utilidad con el grado de competencias financieras, factor que, afortunadamente, puede ser medido con gran precisión<sup>51</sup>.

Así pues, como comentamos, existe un amplio consenso en la literatura respecto a la necesidad de que los individuos tengan un cierto nivel de competencias financieras para actuar racionalmente en el mercado y evitar cometer errores en la contratación de servicios financieros. La información financiera es, por tanto, un factor determinante del comportamiento económico, ya que los consumidores con bajos niveles de conocimientos financieros son generalmente: más propensos a cometer errores financieros sin saberlo, más propensos a acumular deudas, menos propensos a ser capaces de hacer frente a las crisis económicas repentinas, y menos propensos a acumular riqueza y a gestionarla eficazmente<sup>52</sup>.

En un mismo sentido, los consumidores con mayores aptitudes financieras tienden a tomar decisiones más eficientes, con la correspondiente mayor acumulación relativa de riqueza<sup>53</sup>. A su vez, las competencias financieras tienen un impacto importante en materia de planificación financiera –planes de jubilación–, acrecientan la participación en los mercados y aminoran las conductas negligentes en el retorno de los préstamos y el pago de créditos<sup>54</sup>. Los costes asociados a los productos financieros son estadísticamente superiores para los consumidores con bajos niveles de competencias financieras, confirmando la hipótesis según la cual la ineficiencia en la toma de decisiones se encuentra estrechamente vinculada con los conocimientos financieros<sup>55</sup>. De acuerdo con van Rooij *et. al*, el papel de la educación financiera de la alfabetización financiera no debe subestimarse y es importante considerar la forma de mejorar su nivel de conocimientos financieros o de orientarles en sus decisiones financieras<sup>56</sup>. El sobreendeudamiento es otro de

<sup>48</sup> CARTWRIGHT, Peter, «Understanding and Protecting Vulnerable Financial Consumers», *Journal of Consumer Policy*, 38 (2), 2015, pp. 119–138; y O’CONNOR, Genevieve E., et al., «Conceptualizing the Multiple Dimensions of Consumer Financial Vulnerability», *Journal of Business Research*, Vol. 100, 2019, pp. 421–430.

<sup>49</sup> GIL-VERNET ESTEVE, Laura, *La comercialización a distancia de servicios financieros: especial énfasis en la protección del consumidor y su control regulatorio*, Atelier, 2016.

<sup>50</sup> CRUZ-GARCÍA, Paula, FERNÁNDEZ DE GUEVARA, Juan F., y MAUDOS, Joaquín, «Banking Concentration and Competition in Spain: the impact of the crisis and restructuring», *Financial Stability Review*, 34, 2018, pp. 57–76.

<sup>51</sup> LUSARDI, Annamaria y MITCHELL, Olivia S., «Financial literacy around the world: An overview», *Journal of Pension Economics and Finance*, 10(4), 2011a, pp. 497–508 y LUSARDI, Annamaria y MITCHELL, Olivia S., «Financial Literacy and Planning: Implications for Retirement Wellbeing», en *Financial Literacy. Implications for Retirement Security and the Financial Marketplace*, Oxford University Press, 2011b, pp. 17–39.

<sup>52</sup> LUSARDI, Annamaria, MITCHELL, Olivia S. y CURTO, Vilva, «Financial Literacy Among the Young», *Journal of Consumer Affairs*, 44 (2), 2010, pp. 358–380.

<sup>53</sup> HASTINGS, Justine S. y ASHTON, Lydia, «Financial Literacy, Information, and Demand Elasticity: Survey and Experimental Evidence from Mexico», *National Bureau of Economic Research*, Inc, NBER Working Papers, 2008.

<sup>54</sup> LUSARDI, Annamaria, «Financial Literacy: An Essential Tool for Informed Consumer Choice?» [artículo en línea], *SSRN Electronic Journal*, 2008, [Fecha de consulta 3 de agosto de 2022].

<sup>55</sup> LUSARDI, Annamaria y TUFANO, Peter, «Debt Literacy, Financial Experiences, and Overindebtedness» [artículo en línea], *National Bureau of Economic Research*, 2009, [Fecha de consulta 3 de agosto de 2022] y HILGERT, Marianne A., HOGARTH, Jeanne M. y BEVERLY, Sondra G., «Household Financial Management: The Connection Between Knowledge and Behavior», *Federal Reserve Bulletin*, 89, 2003, pp. 309–322.

<sup>56</sup> VAN ROOIJ, Maarten, LUSARDI, Annamaria, y ALESSIE, Rob, «Financial Literacy and Stock Market Participation», *Journal of Financial Economics*, 101 (2), 2011, pp. 449–472.

los factores vinculables a las bajas competencias financieras<sup>57</sup>, así como el recurso a fuentes de financiación no oficiales, menores nivel de ahorro y una mayor susceptibilidad a los *shocks* financieros<sup>58</sup>. De acuerdo con Lusardi y Mitchell los consumidores con bajas competencias financieras tienen dificultades para maximizar su bienestar en las relaciones financieras de consumo<sup>59</sup>.

De este modo, podemos afirmar que las competencias financieras son un indicador fiable y robusto del grado de vulnerabilidad informativa en el sentido expresado por el ordenamiento jurídico español, entendiéndose como tal a la asunción de un mayor riesgo *ex ante* de determinados impactos negativos en la maximización del bienestar como resultado de una concreta relación de consumo<sup>60</sup>.

## 5.2. Instrumentalización estadística de la vulnerabilidad informativa

En lo concerniente a los modelos, los conocimientos financieros de un individuo se calculan a través de las respuestas de las 8 preguntas<sup>61</sup> de la ECF que evalúan las competencias financieras<sup>62</sup>. Las cuestiones utilizadas están encaminadas a identificar los conceptos económicos fundamentales que los individuos deberían comprender, siguiendo a Lusardi<sup>63</sup>, en la toma de decisiones financieras. A saber: (i) interés compuesto; (ii) inflación; y (iii) diversificación del riesgo.

Ante la cuestión relativa al cálculo del índice o nota de cada individuo hemos optado por, en línea con la metodología propuesta por Van Rooij<sup>64</sup>, y seguida por Ispuerto-Maté, diferenciar entre

<sup>57</sup> GATHERGOOD, John, «Self-Control, Financial Literacy and Consumer Over-Indebtedness», *Journal of Economic Psychology*, 33 (3), 2012, pp. 590–602.

<sup>58</sup> KLAPPER, Leora, LUSARDI, Annamaria y PANOS, Georgios A., «Financial Literacy and its Consequences: Evidence from Russia During the Financial Crisis», *Journal of Banking & Finance*, 37 (10), 2013, pp. 3904–3923.

<sup>59</sup> LUSARDI, Annamaria y MITCHELL, Olivia S., «Baby Boomer Retirement Security: The Roles of Planning, Financial Literacy, and Housing Wealth», *Journal of Monetary Economics*, 54 (1), 2007, pp. 205–224.

<sup>60</sup> POVEL, Felix, «Perceived Vulnerability to Downside Risk», Discussion Papers, Núm. 43, Georg-August-Universität Göttingen, Courant Research Centre - Poverty, Equity and Growth (CRC-PEG), Göttingen, 2010.

<sup>61</sup> **P1:** Imagine ahora que los cinco hermanos tuvieran que esperar un año para obtener su parte de los 1.000 euros, y que la inflación de ese año fuese del 1%. En el plazo de un año serán capaces de comprar: (a) Más de lo que podrían comprar hoy con su parte del dinero, (b) La misma cantidad, (c) Menos de lo que podrían comprar hoy y (d) Depende del tipo de cosas que quieran comprar. **P2:** Si vd. presta 25 euros a un amigo una noche y este le devuelve 25 euros al día siguiente ¿qué interés le ha cobrado por el préstamo? **P3:** Supongamos que ingresa 100 euros en una cuenta de ahorro con un interés fijo del 2% anual. En esta cuenta no hay comisiones ni impuestos. Si no hace ningún otro ingreso a esta cuenta ni retira ningún dinero ¿cuánto dinero habrá en la cuenta al final del primer año, una vez que le paguen los intereses? **P4:** De nuevo, si no hace ningún ingreso ni retira ningún dinero, una vez abonado el pago de intereses ¿cuánto dinero habrá en la cuenta después de cinco años: más de 110 euros, exactamente 110 euros, ¿menos de 110 euros o es imposible decirlo con la información dada? **P5:** Es probable que una inversión con una rentabilidad elevada sea también de alto riesgo (V/F). **P6:** Por lo general, es posible reducir el riesgo de invertir en bolsa mediante la compra de una amplia variedad de acciones (V/F). **P7:** Una hipoteca a 15 años requiere normalmente pagos mensuales más elevados que una hipoteca a 30 años, pero los intereses totales pagados durante la duración del préstamo serán inferiores. **P8:** De los grupos que aparecen en este cartón, ¿quién se podría beneficiar más de un aumento inesperado de la inflación: (a) Un hogar que tiene una hipoteca a tipo de interés fijo. (b) Un banco que ha concedido una hipoteca a tipo de interés fijo y (c) Un hogar que vive de los rendimientos de activos de renta fija.

<sup>62</sup> La selección de las preguntas se ha realizado en consonancia con: ISPIERTO-MATÉ, Anna, *et al.*, «Educación financiera y decisiones de ahorro e inversión: un análisis de la Encuesta de Competencias Financieras (ECF)», Documento de trabajo N° 75 CNMV, 2021.

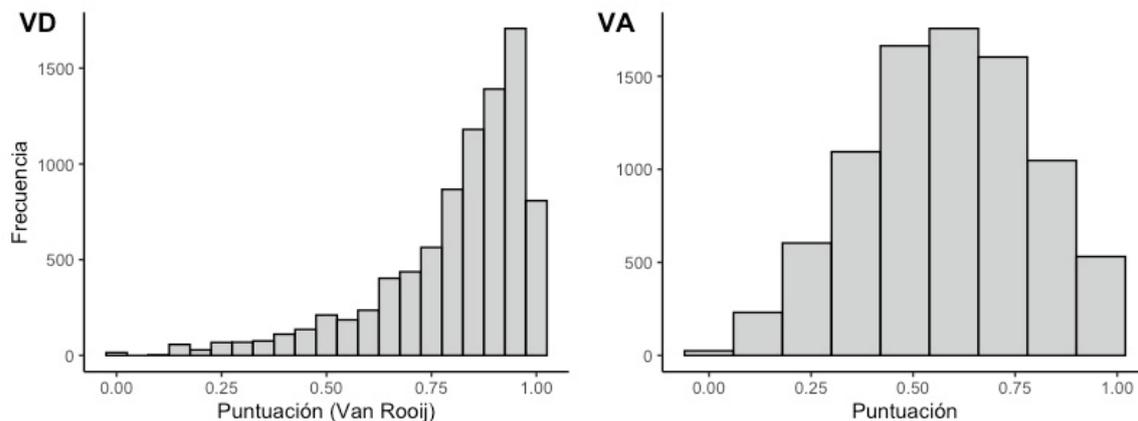
<sup>63</sup> LUSARDI, Annamaria, *et al.*, «Financial Literacy Around the World: an Overview», *Journal of Pension Economics & Finance*, (10), 2010, pp. 487–508.

<sup>64</sup> VAN ROOIJ, Maarten, LUSARDI, Annamaria, y ALESSIE, Rob, «Financial Literacy and Stock Market Participation», *Journal of Financial Economics*, 101 (2), 2011, pp. 449–472.

respuestas incorrectas y respuestas del tipo NS/NC. La necesidad de dicha distinción ha sido señalada por varios autores en atención a la cuantitativa mejora que genera respecto al grado de precisión de las competencias financieras de los individuos<sup>65</sup>. En este sentido, la configuración del valor final de la variable se ha realizado haciendo uso de factores principales iterados donde las puntuaciones factoriales han sido estimadas mediante el método de Barlet<sup>66</sup> y reescaladas del 0 al 1. Para dicho cometido hemos creado 16 variables dicotómicas, 2 por pregunta, que tomaban valor 1 si la respuesta era correcta y valor 0 en caso contrario y valor 1 si la respuesta era NS/NC y valor 0 en caso contrario, respectivamente. Con el objetivo de hacer más robusto nuestro análisis también se construirán los modelos con una variable alternativa obtenida mediante la suma de todas las respuestas acertadas relativas a conocimientos económicos, financieros, capacidades numéricas y comprensión lectora.

TABLA 4. Variables (vulnerabilidad informativa)

Variable	N	Media ( $\mu$ )	SD ( $\sigma$ )	Q1	Q2	Q3
Puntuación (Van Rooij)	8554	0.807	0.218	0.735	0.865	0.934
Puntuación (Alternativa)	8554	0.604	0.179	0.5	0.625	0.934



Fuente: Elaboración propia.

## 6. Modelo empírico

### 6.1. Metodología

Una vez analizadas e identificadas las parametrizaciones de la vulnerabilidad en ambas dimensiones, y con el objetivo de construir los modelos estadísticos que nos permitan aceptar o refutar nuestra hipótesis de trabajo, a continuación, definiremos las variables que reflejaran en las modelizaciones los parámetros utilizados en sendas aproximaciones.

En lo relativo a la vulnerabilidad informativa, tal y como se ha expuesto en la sección 5, se hará uso de la variable competencias financieras para medir el grado de vulnerabilidad de los

<sup>65</sup> LUSARDI, Annamaria y MITCHELL, Olivia S., «Financial literacy around the world: An overview», *Journal of Pension Economics and Finance*, 10(4), 2011a, pp. 497-508 y LUSARDI, Annamaria y MITCHELL, Olivia S., «Financial Literacy and Planning; Implications for Retirement Wellbeing», en *Financial Literacy. Implications for Retirement Security and the Financial Marketplace*, Oxford University Press, 2011b, pp. 17-39.

<sup>66</sup> BARLET, Maurice S., «The statistical conception of mental factors», *British Journal of Psychology*, 28, 1937, pp. 97- 104.

consumidores. Así, asociaremos un mayor grado de vulnerabilidad a aquellos consumidores con menores competencias financieras, puesto que, como se ha indicado parece observarse una cierta correlación entre dicha variable y la toma irracional de decisiones de consumo en el sector financiero. Idea que, por otro lado, encaja con la visión que podemos extraer de la legislación analizada.

El enfoque estadístico utilizado para averiguar si existe relación entre parametrizaciones va a ser la combinación de modelos ANOVA<sup>6768</sup> donde la variable de respuesta (dependiente) estará constituida por la variable relativa a las competencias financieras y las variables factoriales (independientes) los distintos indicadores relativos a las variables utilizadas en la parametrización de la vulnerabilidad económica. Los modelos ANOVA consisten en generalizaciones de la prueba *t-test*<sup>69</sup> para dos muestras<sup>70</sup>. El uso de múltiples *one-way* ANOVA<sup>71</sup> nos permite conocer si existen diferencias significativas en la media de la variable dependiente entre los grupos formados por las diferentes variables independientes.

Recordemos que el segundo objetivo de este trabajo es demostrar que las dos dimensiones que aborda el ordenamiento contractual español en materia de vulnerabilidad van dirigidas a la protección de un mismo grupo de consumidores. Es decir, que los consumidores que son considerados vulnerables económicamente también lo son informativamente y viceversa. En este sentido, para comprobar que existe relación entre dimensiones hemos decidido observar si los factores utilizados para definir la vulnerabilidad económica presentan diferencias significativas en lo que al grado de vulnerabilidad informativa se refiere. Así, por ejemplo, si del marco normativo podemos extraer que a menor renta mayor grado de vulnerabilidad económica, para aceptar nuestra hipótesis de trabajo deberíamos poder observar que los grupos con menos ingresos son precisamente los que menores niveles de competencias financieras tienen. De este modo, podríamos afirmar que los factores que delimitan a los sujetos beneficiados por las medidas de protección coinciden en ambas dimensiones.

Ante la posibilidad de un análisis ANOVA factorial<sup>72</sup> que incorpore todas las variables independientes, cabe indicar que no resulta de especial interés para nuestro trabajo. Puesto que, las interacciones entre la totalidad de los factores sobre las diferencias en la variable dependiente no comportan un interés genuino en lo que al objeto de nuestro estudio se refiere<sup>73</sup>. Si bien hemos decidido, en una primera aproximación, considerar los factores extraídos del marco normativo individualmente, pues, en cierto modo, reflejan la imagen que el legislador ha esbozado del consumidor vulnerable, en la normativa se pueden observar múltiples interacciones, así por ejemplo un consumidor con rentas bajas es menos vulnerable que otro con rentas bajas con hijos

---

<sup>67</sup> Respecto al uso complementario de PCAs hemos considerado que tendría sentido si nuestra voluntad fuese simplificar los criterios utilizados por el legislador. Dado que nuestra intención consiste en ver si los grupos poblacionales a los que se dirigen las normas eran coincidentes. El hecho de que factores como la renta sean o no buenos indicadores únicamente tendría relevancia si se pretendiera criticar el exceso de parámetros o la racionalidad de estos. En este sentido, nosotros los asumimos con independencia de la racionalidad seguida por el legislador.

<sup>68</sup> LÓPEZ-ROLDÁN, Pedro y FACHELLI, Sandra, «Análisis de varianza». En: *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Cap. III.8, Bellaterra: Universitat Autònoma de Barcelona, 2016.

<sup>69</sup> Una prueba *t-test* es un estadístico inferencial utilizado para determinar si existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medias de dos variables.

<sup>70</sup> EPSTEIN, Lee, y MARTIN, Andrew D., *An Introduction to Empirical Legal Research*, Oxford University Press, 2014.

<sup>71</sup> ANOVAs de un solo factor.

<sup>72</sup> Modelos ANOVA con varias variables independientes.

<sup>73</sup> HAHS-VAUGHN, Debbie L., *Applied Multivariate Statistical Concepts*, Taylor & Francis Group, 2016.

menores a su cargo. Por ello, no descartamos para futuras investigaciones la realización de un análisis multifactorial en este sentido.

Utilizaremos la prueba F de Fisher para evaluar estadísticamente la igualdad de las medias, así como las prueba F y T de Welch, para las variables categóricas y las dicotómicas respectivamente. Para calcular el tamaño del efecto haremos uso de la  $\eta^2$ , así como la  $\omega^2$  y  $g_{\text{Hedges}}$  para las variables categóricas y las dicotómicas respectivamente. Una vez que se determine si existen diferencias entre las medias, realizaremos pruebas de post hoc haciendo uso del método Tukey que nos permitirán determinar qué medias difieren en aquellas variables con más de una categoría posible.

## 6.2. Resultados

El objetivo de nuestro trabajo es comprobar si existen similitudes entre los destinatarios de las normas jurídicas encaminadas a corregir los problemas asociados a la vulnerabilidad económica y los destinatarios de aquellas disposiciones enfocadas a paliar lo que hemos denominado vulnerabilidad informativa.

TABLA 5. Estadísticos descriptivos bivariantes (*Vulnerabilidad informativa – Van Rooij*)

<i>Variables</i>	<i>Factores</i>	$\hat{\mu}_{\text{mean}}$	$\hat{\mu}_{\text{median}}$	$\hat{\sigma}_{SD}$
<i>Renta</i>	< 9.000 €	0.71	0.77	0.23
	9.001 - 14.500 €	0.75	0.80	0.18
	14.501 - 26.000 €	0.82	0.86	0.16
	26.001 - 44.500 €	0.87	0.91	0.12
	44.501 - 67.500 €	0.91	0.94	0.1
	+ 67.500 €	0.92	0.96	0.1
<i>Situación laboral</i>	No desempleado	0.78	0.83	0.17
	Desempleado	0.81	0.87	0.18
<i>Edad</i>	< 60 años	0.74	0.82	0.22
	> 60 años	0.83	0.87	0.16
<i>Composición familiar</i>	MP + hijos (<18)	0.78	0.84	0.19
	MP + hijos (>18)	0.73	0.80	0.23
	UF + hijos (<18)	0.80	0.86	0.18
	UF + hijos (>18)	0.83	0.88	0.17
	Solo	0.79	0.86	0.20
	Otras	0.80	0.86	0.18
<i>Carga obligacional</i>	< Una semana	0.72	0.78	0.22
	1 semana - 1 mes	0.74	0.79	0.20
	1 mes - 3 meses	0.78	0.83	0.18
	3 meses - 6 meses	0.81	0.86	0.17
	6 meses - 9 meses	0.83	0.88	0.16
	9 meses - 1 año	0.83	0.87	0.16
	+ 1 año	0.85	0.89	0.15
<i>Cond. personales</i>	Con discapacidad	0.73	0.81	0.23
	Sin discapacidad	0.81	0.86	0.18
<i>Otras viviendas</i>	Posee otras viviendas	0.79	0.84	0.19
	No	0.84	0.90	0.16
<i>Tenencia de activos</i>	Posee activos financieros	0.81	0.18	0.86
	No	0.81	0.18	0.86

Fuente: Cálculos propios.

Puesto que la normativa parametriza la vulnerabilidad económica utilizando criterios de tipo categórico, pero delimita la vulnerabilidad informativa acudiendo a conceptos jurídicos indeterminado, y, por ende, susceptibles de ser tratados de forma continua, el uso de modelos ANOVA puede ayudarnos a entender si existen similitudes estadísticamente significativas entre indicadores de vulnerabilidad económica e informativa.

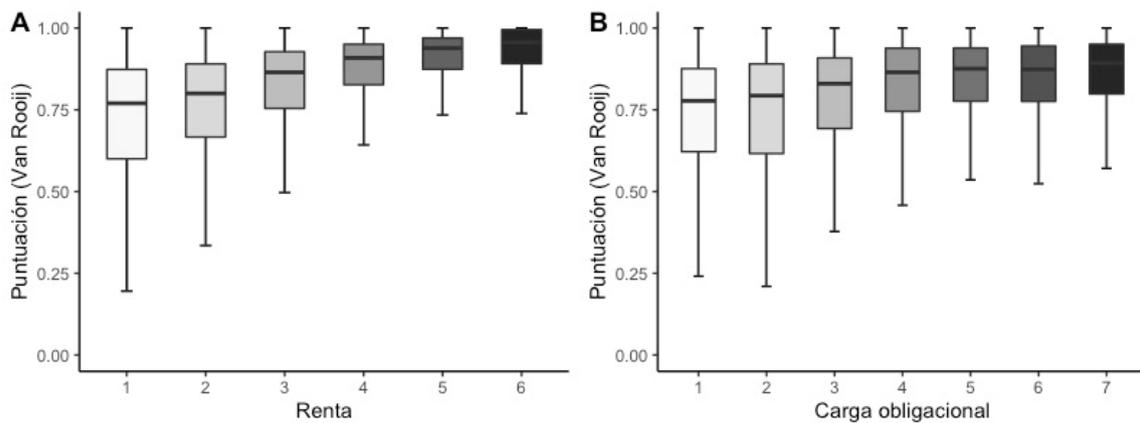
TABLA 6. Modelos ANOVA (one-way)

Modelos	Df	F value	Pr(>F)	$\eta^2$	F/T <sub>Welch</sub> <sup>74</sup>	Pr(>F)	$\omega^2/g_{Hedges}$
Renta	5	267	<2e-16 ***	0.15	297.16	5.78e-24 ***	0.39
Situación laboral	1	21.7	3.24e-06 ***	0.003	4.91	9.9e-07 ***	0.15
Edad	1	350.8	<2e-16 ***	0.04	15.74	1.58-e53 ***	0.43
Composición familiar	5	20.39	<2e-16 ***	0.01	16.65	7.23e-16 ***	0.07
Carga obligacional	6	88.74	<2e-16 ***	0.06	74.56	8.58e-86 ***	0.15
Cond. personales	1	26.42	2.8e-07 ***	0.003	4.05	8.31e-05 ***	0.37
Otras viviendas	1	164.9	<2e-16 ***	0.02	13.29	6.68e-40 ***	0.29
Tenencia de activos	1	~0	1	~0	~0	1	~0

Fuente: Cálculos propios. \* p < 0.10; \*\*p < 0.05; \*\*\* p < 0.01.

En la tabla 3 se muestran los resultados de los modelos ANOVA de un solo factor. Podemos observar diferencias estadísticamente significativas para todas las variables en lo relativo al nivel de competencias financieras salvo para el caso referente a la tenencia de activos financieros. El tamaño del efecto es alto para las variables relativas a la edad, la renta, la carga obligacional y la situación patrimonial (tenencia de una segunda residencia). Los modelos confirman nuestra hipótesis de partida según la cual existen evidencias estadísticas suficientes para afirmar que ambos conjuntos normativos tienen como objetivo un mismo grupo poblacional.

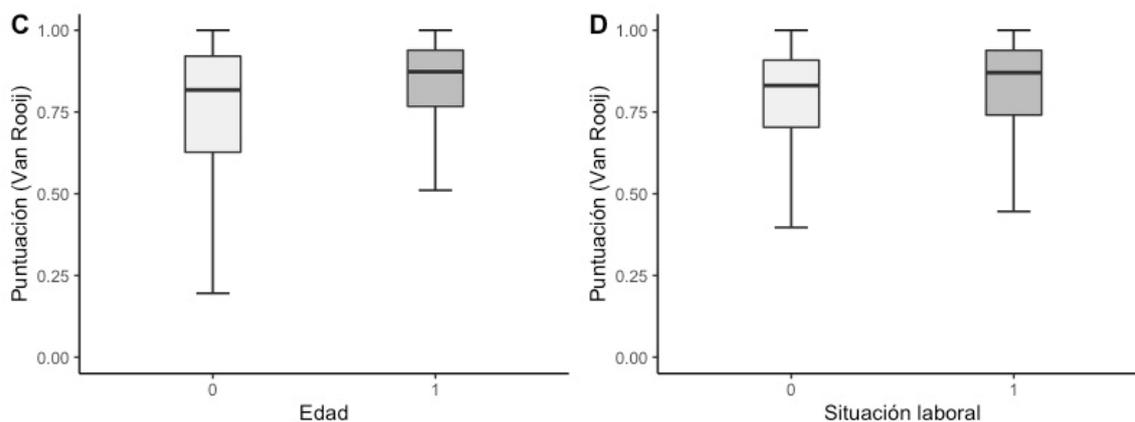
Fig. 1 Aptitudes financieras en función de la renta y la carga obligacional.



Fuente: Elaboración propia.

Esto se manifiesta de forma especialmente clara con relación a la renta (Fig. 1A) y la carga obligacional (Fig. 1B). A medida que aumentan la renta o disminuye la carga obligacional las aptitudes financieras de los consumidores crecen, evidenciando una cierta correlación entre vulnerabilidad económica e informativa en el sector financiero.

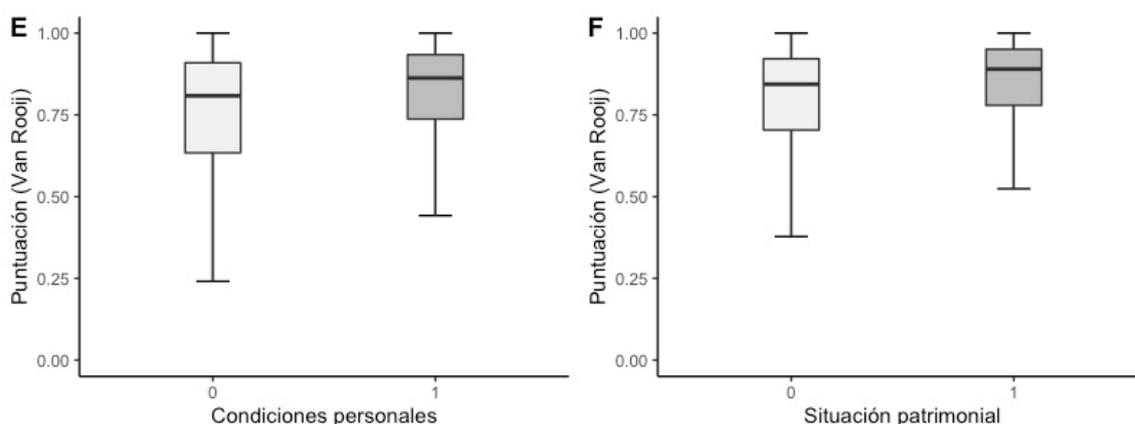
Fig. 2 Aptitudes financieras en función de la edad y la situación laboral



Fuente: Elaboración propia.

Dicha tendencia, se mantiene, aunque con efectos de menor tamaño para las variables edad, situación laboral, condiciones personales y situación patrimonial. De este modo, la variable competencias financieras toma valores significativamente menores para los consumidores mayores de 60 años (Fig. 2C), en situación de desempleo (Fig. 2D), con alguna discapacidad que le impida trabajar (Fig. 3E) o la situación patrimonial (Fig. 3F).

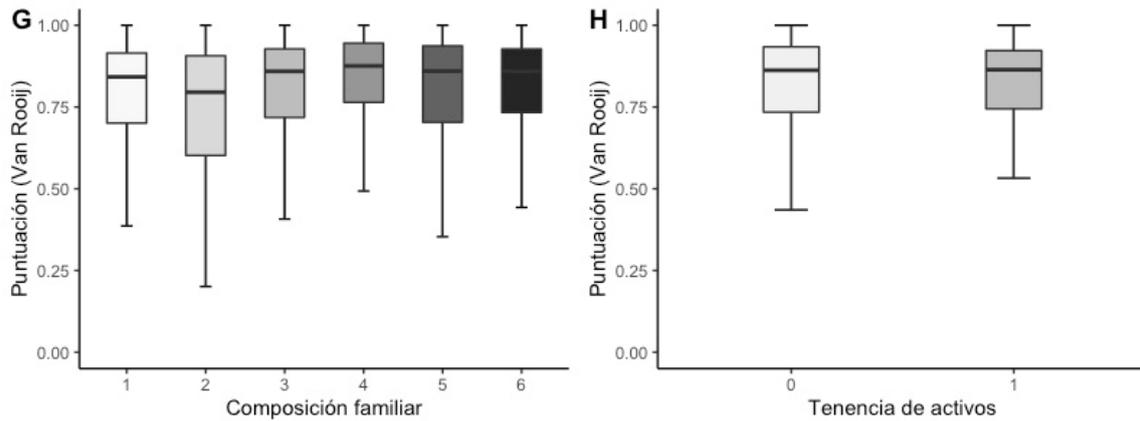
Fig. 3 Aptitudes financieras en función de las condiciones personales y la situación patrimonial.



Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, la variable tenencia de activos no presenta diferencias lo suficientemente significativas respecto a la variable dependiente como para considerar una distribución distinta. Para el caso de la composición familiar si bien las diferencias no son especialmente grandes entre la totalidad de los grupos, sí que se observan menores capacidades entre las familias monoparentales con hijos.

Fig. 4 Aptitudes financieras en función de las condiciones personales y la situación patrimonial.



Fuente: Elaboración propia.

Para profundizar en dicha tesis y dar robustez a nuestro trabajo hemos estimado los modelos con la variable alternativa anteriormente indicada. Estos resultados se presentan en la TABLA 6.

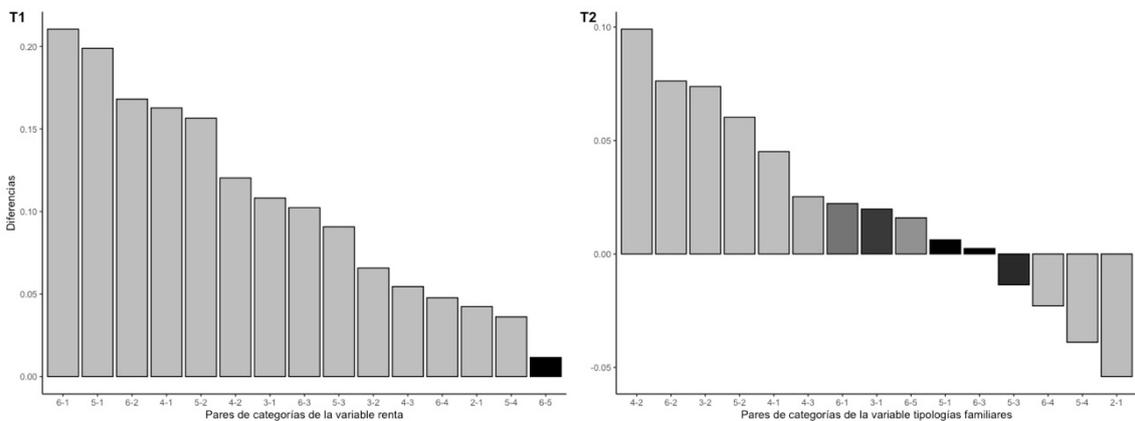
TABLA 7. Modelos ANOVA (one-way) – Variable Alternativa

Modelos	Df	F value	Pr(>F)	$\eta^2$	F/T <sub>Welch</sub> <sup>75</sup>	Pr(>F)	$\omega^2/g$ <sub>Hedges</sub>
Renta	5	349.2	<2e-16 ***	0.18	364.84	4.19e-28 ***	0.46
Situación laboral	1	67.87	3.24e-06 ***	0.007	8.87	1.77e-18 ***	0.27
Edad	1	149.4	<2e-16 ***	0.02	11.58	2.05e-30 ***	0.30
Composición familiar	5	18.34	<2e-16 ***	0.01	18.14	2.5e-17 ***	0.07
Carga obligacional	6	102.6	<2e-16 ***	0.07	102.69	4.89e-11 ***	0.19
Cond. personales	1	20.73	2.8e-07 ***	0.002	4.24	3.86e-05 ***	0.36
Otras viviendas	1	217.8	<2e-16 ***	0.03	14.85	3.53e-49 ***	0.33
Tenencia de activos	1	0.73	0.39	~0	0.94	0.35	0.08

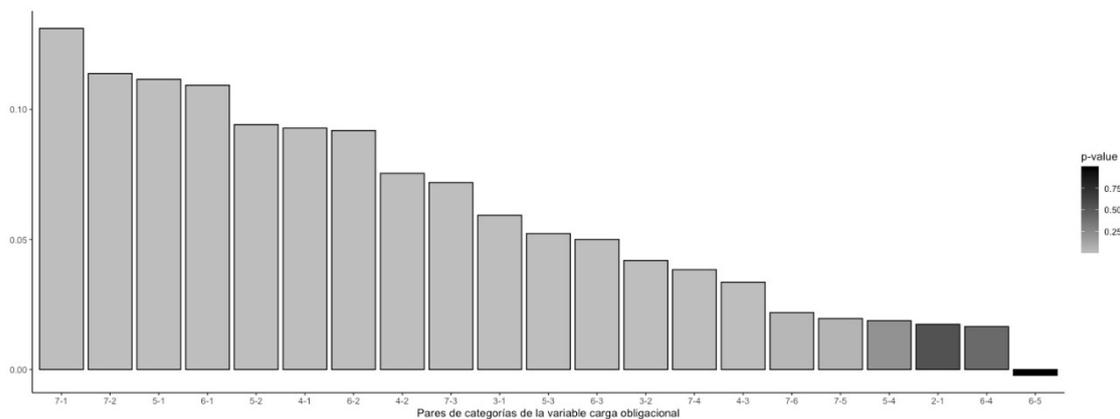
Fuente: Cálculos propios. \* p < 0.10; \*\*p < 0.05; \*\*\* p < 0.01.

Podemos observar resultados similares a los obtenidos mediante el uso de la nota de competencias financieras calculada mediante la metodología propuesta por van Rooij.

Fig. 5 Diferencias en media por grupos en las diferentes variables ordinales (p-value – Tukey Test)



<sup>75</sup> Las F y T's de Welch y las Omegas cuadradas y G de Hedges han sido calculadas haciendo uso de la librería de R *ggstatplot* (Patil, I., 2021).



Fuente: Elaboración propia.

Mediante los gráficos T1, T2 y T3 hemos representado las diferencias observables en la media de las diferentes categorías en las que se han codificado las variables ordinales. Los colores de las barras representan los *p-value* de la prueba de Tukey<sup>76</sup>. El estadístico de la prueba para cada comparación es la raíz cuadrada del doble de su ratio F. Este valor se compara entonces con los valores críticos de lo que se conoce como la distribución de rangos estudiados<sup>77</sup>. En las variables renta y carga obligacional lo que podemos observar es que las diferencias entre grupos aumentan a medida que aumenta el rango entre los grupos comparados. Sin embargo, en lo referente a la composición familiar las mayores diferencias se observan entre las composiciones monoparentales y el resto.

Las modelizaciones ANOVA nos han permitido, en este sentido, corroborar nuestra hipótesis de trabajo inicial. Los factores utilizados en la normativa encargada de paliar los efectos de la vulnerabilidad económica constituyen predictores aceptables de los indicadores de vulnerabilidad informativa propuestos en el presente trabajo. Las diferencias más significativas las encontramos en la variable renta. Como hemos indicado dicho factor constituye el elemento calve sobre el que orbita toda la conceptualización de la vulnerabilidad económica, presente en todas las definiciones de consumidor vulnerable utilizadas en el marco normativo objeto de análisis. Resultados similares encontramos si estudiamos la carga obligacional a la que se encuentran sometidos los consumidores. Aquellas familias con mayor grado de tensión en lo referente al cumplimiento de sus obligaciones contractuales presentan menores aptitudes y habilidades financieras. Por otro lado, la tenencia de activos financieros no ha demostrado constituir un buen predictor del grado de vulnerabilidad informativa a diferencia del resto de variables. Esto también es observable si analizamos la matriz de correlaciones (TABLA 7).

TABLA 8. Matriz de correlaciones

Variables	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9
Competencias financieras (Van Rooij) – V1	1	0.38	0.06	0.19	~0	0.24	0.06	0.14	-0.01
Renta – V2	***	1	0.27	0.10	0.03	0.44	0.07	0.26	0.08
Situación laboral– V3	***	***	1	-0.15	0.04	0.18	-0.05	0.10	0.01
Edad – V4	***	***	***	1	-0.14	-0.04	~0	-0.12	0.02
Composición familiar– V5	-	**	***	***	1	0.1	0.01	0.07	0.09

<sup>76</sup> TUKEY, John W., *The Problem of Multiple Comparisons*, Mimeographed monograph, Princeton University, 1953.

<sup>77</sup> BERNHARDSON, Clemens S., «Type I error rates when multiple comparison procedures follow a significant F test of ANOVA», *Biometrics*, 31, 1975, pp. 229–232.

<i>Carga obligacional- V6</i>	***	***	***	***	***	1	0.07	0.25	0.07
<i>Cond. personales- V7</i>	***	***	***	-	-	***	1	0.02	~0
<i>Otras viviendas - V8</i>	***	***	***	***	***	***	-	1	0.01
<i>Tenencia de activos - V9</i>	-	***	-	-	***	***	-	***	1

Fuente: Cálculos propios. \* p < 0.10; \*\*p < 0.05; \*\*\* p < 0.01.

## 7. Conclusiones

En el ámbito de la protección a los consumidores de productos financieros los legisladores siempre afrontan el dilema entre configurar un marco tuitivo sólido o garantizar el libre acceso de los consumidores a los mismos. En este contexto, el *trade-off* entre ambas posiciones ha tomado la forma de información. La información, pese a su demostrada ineficiencia, se ha erigido como solución de compromiso paradigmática de los métodos y herramientas de protección a los consumidores, en especial, en lo relativo a los mercados financieros. Extendiéndose, dicho paradigma informativo, del mismo modo, a la configuración de un marco de tuición para los consumidores vulnerables.

La información como herramienta de protección requiere para su éxito que el consumidor haga uso de esta de modo eficiente. Esto es esencial tanto para al correcto desarrollo de consumidor en los mercados como para el funcionamiento eficiente de los mismos. Puesto que, si el consumidor no puede ejercer su papel disciplinante, el mercado pierde la eficiencia que lo caracteriza como sistema de asignación de recursos por excelencia. Por ende, la incapacidad para comprender y utilizar racionalmente la misma condiciona el sentido del marco de protección establecido. Esto se hace evidente no solamente en el contexto de los servicios financieros- Fijémonos en los datos de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) relativos al conocimiento por parte de los consumidores del régimen de suministro al que se encuentran adheridos. La gran mayoría de consumidores desconoce si su contrato lo ha negociado libremente o si por el contrario paga la tarifa regulada (Precio de Venta al Pequeño Consumidor).

TABLA 9. Conoce la diferencia entre el suministro en el mercado libre y el PVPC

	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Sí</b>	18.0%	19.6%	22.0%	25.7%	30.5%
<b>No</b>	80.5%	78.6%	77.1%	73.1%	68.7%
<b>Ns/Nc</b>	1.5%	1.8%	0.9%	1.1%	0.7%

TABLA 10. Contratación del suministro en el mercado libre y en régimen PVPC

	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Sí</b>	22.9%	25.0%	27.9%	27.2%	29.6%
<b>No</b>	7.4%	8.0%	8.1%	9.5%	10.1%
<b>Ns/Nc</b>	22.9%	25.0%	27.9%	27.2%	29.6%

Fuente: Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC)

Parece lógico que, en este sentido, el legislador acepte la existencia de dichos consumidores informativamente vulnerables, limitados en lo que al uso de la información de forma eficiente se refiere, e incorpore al ordenamiento su imagen junto con la del consumidor medio normalmente informado, brindándoles a los primeros sobre los segundos una mayor protección. Sin embargo,

la parametrización basada en criterios no objetivos implica la asunción de determinadas problemáticas. En especial la inseguridad jurídica asociada a la consideración de un consumidor como vulnerable y el coste que esto puede suponer para la empresa. Una idea que, por otro lado, ya ha sido planteada por algunos autores<sup>78</sup>, en relación con el control de transparencia material de las cláusulas no negociadas, dando que este se construye sobre la posibilidad del consumidor de comprender la información que recibe<sup>79</sup>.

Mediante el presente trabajo hemos podido evidenciar como existe un cierto grado de correlación entre la parametrización de la vulnerabilidad realizada por la normativa contractual relativa a la paliación de la vulnerabilidad económica y la relativa a la vulnerabilidad informativa en el sector financiero. El uso de microdatos y de técnicas de análisis estadístico nos han permitido realizar una aproximación más robusta del funcionamiento de derecho en un ámbito del ordenamiento marcado por fuertes claroscuros tanto normativos como políticos. Este trabajo abre la puerta a la propuesta de nuevas delimitaciones de la vulnerabilidad informativa y de su papel el marco de la normativa contractual de protección a los consumidores, en especial en el sector financiero.

## 8. Bibliografía

BAKER, Stacey Menzel, GENTRY, James W. y RITTENBURG, Terri L, «Building Understanding of the Domain of Consumer Vulnerability», *Journal of Macromarketing*, 25 (2), 2005, pp. 128–139.

BAR-GILL, Oren y BEN-SHAHAR, Omri, «Regulatory Techniques in Consumer Protection: A Critique of European Consumer Contract Law», *Common Market Law Review*, Vol. 50, núm. 1, 2013, pp. 109-125.

BARCELÓ COMPTE, Rosa, Ventaja injusta y protección de la parte débil del contrato, Marcial Pons, 2019.

BARLET, Maurice S., «The statistical conception of mental factors», *British Journal of Psychology*, 28, 1937, pp. 97– 104.

BECHER, Samuel, «Asymmetric Information in Consumer Contracts: The Challenge That Is Yet to Be Met», *American Business Law Journal*, 45 (4), 2008, pp. 723–774.

BEN-SHAHAR, Omri, y SCHNEIDER, Carl E., «The failure of mandated disclosure», *University of Pennsylvania Law Review*, 159 (3), 2011, pp. 647–749.

BERNHARDSON, Clemens S., «Type I error rates when multiple comparison procedures follow a significant F test of ANOVA», *Biometrics*, 31, 1975, pp. 229–232.

CARTWRIGHT, Peter, «The vulnerable consumer of financial services: Law, policy and regulation», *Financial Services Research Forum* (Nottingham University Business School), 2011, pp. 1–54.

---

<sup>78</sup> MARÍN LÓPEZ, Manuel Jesús, «Sobre el concepto de “consumidor vulnerable” en la Ley General para la Defensa de los Usuarios». En *Hay Derecho*, 2021.

<sup>79</sup> MATO PACÍN, Natalia, «El derecho de consumo y el consumidor». En SANTOS MORÓN, María José. y MATO PACÍN, Natalia (Eds.), *Derecho de consumo: visión normativa y jurisprudencial actual*, Tecnos, 1ª ed., Vol. 1, 2022, pp. 17-34.

CARTWRIGHT, Peter, «Understanding and Protecting Vulnerable Financial Consumers», *Journal of Consumer Policy*, 38 (2), 2015, pp. 119–138.

CHOI, Albert y TRIANTIS, George, «The Effect of Bargaining Power on Contract Design», *Virginia Law Review*, 98 (8), 2012, pp. 1665–1743.

CRUZ-GARCÍA, Paula, FERNÁNDEZ DE GUEVARA, Juan F., y MAUDOS, Joaquín, «Banking Concentration and Competition in Spain: the impact of the crisis and restructuring», *Financial Stability Review*, 34, 2018, pp. 57–76.

DÍAZ ALABART, Silvia, y ÁLVAREZ MORENO, María Teresa, *Manual de derecho de consumo*, Editorial Reus, 2016.

HERNANDEZ DIAZ-AMBRONA, María Dolores, *Consumidor vulnerable*, Editorial Reus, 2015.

DOMURATH, Irina, *Consumer Vulnerability and Welfare in Mortgage Contracts*, Bloomsbury Publishing, 2017.

EPSTEIN, Lee, y MARTIN, Andrew D., *An Introduction to Empirical Legal Research*, Oxford University Press, 2014.

ESCAJEDO SAN EPIFANIO, Leire, «La base jurídico-constitucional de la protección de los consumidores en la Unión Europea», *Revista de Derecho Político*, 70, 2007, pp. 225–254.

GATHERGOOD, John, «Self-Control, Financial Literacy and Consumer Over-Indebtedness», *Journal of Economic Psychology*, 33 (3), 2012, pp. 590–602.

GIL-VERNET ESTEVE, Laura, *La comercialización a distancia de servicios financieros: especial énfasis en la protección del consumidor y su control regulatorio*, Atelier, 2016.

GRIFFITHS, Merlyn A., y HARMON, Tracy R., «Aging Consumer Vulnerabilities Influencing Factors of Acquiescence to Informed Consent», *The Journal of Consumer Affairs*, 45(3), 2011, pp. 445–466.

HADFIELD, Gillian K., HOWSE, Robert, y TREBILCOCK, Michael J., «Information-Based Principles for Rethinking Consumer Protection Policy», *Journal of Consumer Policy*, 21(2), 1998, pp. 131–169.

HAHS-VAUGHN, Debbie L., *Applied Multivariate Statistical Concepts*, Taylor & Francis Group, 2016.

HARRIS, Jennifer L., *et. al.*, «Redefining “Child-Directed Advertising” to Reduce Unhealthy Television Food Advertising», *American Journal of Preventive Medicine*, 44(4), 2013, pp. 358–364.

HARRISON, P., y CHALMERS, K., *A different view of consumer vulnerability*, 2013.

HASTINGS, Justine S. y ASHTON, Lydia, «Financial Literacy, Information, and Demand Elasticity: Survey and Experimental Evidence from Mexico», *National Bureau of Economic Research, Inc, NBER Working Papers*, 2008.

HILGERT, Marianne A., HOGARTH, Jeanne M. y BEVERLY, Sondra G., «Household Financial Management: The Connection Between Knowledge and Behavior», *Federal Reserve Bulletin*, 89, 2003, pp. 309–322.

ISPIERTO-MATÉ, Anna, *et al.*, «Educación financiera y decisiones de ahorro e inversión: un análisis de la Encuesta de Competencias Financieras (ECF)», Documento de trabajo N° 75 CNMV, 2021.

KLAPPER, Leora, LUSARDI, Annamaria y PANOS, Georgios A., «Financial Literacy and its Consequences: Evidence from Russia During the Financial Crisis», *Journal of Banking & Finance*, 37 (10), 2013, pp. 3904–3923.

LONDON ECONOMICS, VVA CONSULTING y IPSOS, *Consumer vulnerability across key markets in the European Union* [informe en línea], DG Justice and Consumers – European Commission. [Fecha de consulta 2 de agosto de 2022].

LÓPEZ-ROLDÁN, Pedro y FACHELLI, Sandra, «Análisis de varianza». En: *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Cap. III.8, Bellaterra: Universitat Autònoma de Barcelona, 2016.

LUSARDI, Annamaria, «Financial Literacy: An Essential Tool for Informed Consumer Choice? » [artículo en línea], *SSRN Electronic Journal*, 2008, [Fecha de consulta 3 de agosto de 2022].

LUSARDI, Annamaria, *et al.*, «Financial Literacy Around the World: an Overview», *Journal of Pension Economics & Finance*, (10), 2010, pp. 487–508.

LUSARDI, Annamaria y MITCHELL, Olivia S., «Baby Boomer Retirement Security: The Roles of Planning, Financial Literacy, and Housing Wealth», *Journal of Monetary Economics*, 54 (1), 2007, pp. 205–224.

LUSARDI, Annamaria y MITCHELL, Olivia S., «Financial literacy around the world: An overview», *Journal of Pension Economics and Finance*, 10(4), 2011a, pp. 497-508.

LUSARDI, Annamaria y MITCHELL, Olivia S., «Financial Literacy and Planning; Implications for Retirement Wellbeing», en *Financial Literacy. Implications for Retirement Security and the Financial Marketplace*, Oxford University Press, 2011b, pp. 17–39.

LUSARDI, Annamaria y TUFANO, Peter, «Debt Literacy, Financial Experiences, and Overindebtedness» [artículo en línea], *National Bureau of Economic Research*, 2009, [Fecha de consulta 3 de agosto de 2022].

LUSARDI, Annamaria, MITCHELL, Olivia S. y CURTO, Vilsa, «Financial Literacy Among the Young», *Journal of Consumer Affairs*, 44 (2), 2010, pp. 358–380.

MARÍN LÓPEZ, Manuel Jesús, «Sobre el concepto de “consumidor vulnerable” en la Ley General para la Defensa de los Usuarios». En *Hay Derecho*, 2021.

MATO PACÍN, Natalia, «El derecho de consumo y el consumidor». En SANTOS MORÓN, María José. y MATO PACÍN, Natalia (Eds.), *Derecho de consumo: visión normativa y jurisprudencial actual*, Tecnos, 1ª ed., Vol. 1, 2022, pp. 17-34.

O’CONNOR, Genevieve E., *et al.*, «Conceptualizing the Multiple Dimensions of Consumer Financial Vulnerability», *Journal of Business Research*, Vol. 100, 2019, pp. 421-430.

OVERALL, Rod, «What do we mean by “vulnerable” and “disadvantaged” consumers?» [discussion paper en línea], Consumer Affairs Victoria, 2004, [Fecha de consulta 2 de agosto de 2022].

PATIL, Indrajeet, «Visualizations with Statistical Details: The 'ggstatsplot' Approach», *Journal of Open Source Software*, 6 (61), 2021.

POVEL, Felix, «Perceived Vulnerability to Downside Risk», Discussion Papers, Núm. 43, Georg-August-Universität Göttingen, Courant Research Centre - Poverty, Equity and Growth (CRC-PEG), Göttingen, 2010.

ROSENFELD, Michel, «Contract and Justice: the Relation Between Classical Contract Law and Social Contract Theory», *Iowa Law Review*, 70 (4), 1985, pp. 771–820.

SHILLIG, Michael, «Inequality of Bargaining Power Versus Market for Lemons: Legal Paradigm Change and the Court of Justice's Jurisprudence on Directive 93/13 on Unfair Contract Terms», *European Law Review*, 33 (3), 2008, pp. 336–358.

SHULTZ, Clifford J. y HOLBROOK, Morris B., «The Paradoxical Relationships Between Marketing and Vulnerability», *Journal of Public Policy & Marketing*, 28 (1), 2009, pp. 124–127.

STEARNS, Jonathan, *Tackling consumer vulnerability: An action plan for empowerment* [informe en línea], Consumer Focus, Citizens Advice and Citizens Advice Scotland, 2012 [Fecha de consulta 2 de agosto de 2022].

TENA PIAZUELO, Isaac, «Conceptos jurídicos indeterminados y generalización de la custodia compartida», *Revista de Derecho Civil*, 5 (1), 2018, pp. 99–131.

TRZASKOWSKI, Jan, «Behavioural Innovations in Marketing Law». En: MICKLITZ, H-W, *Research Methods in Consumer Law*, Elgar, 2018, pp. 296–333.

TUKEY, John W., *The Problem of Multiple Comparisons*, Mimeographed monograph, Princeton University, 1953.

VAN ROOIJ, Maarten, LUSARDI, Annamaria, y ALESSIE, Rob, «Financial Literacy and Stock Market Participation», *Journal of Financial Economics*, 101 (2), 2011, pp. 449–472.