

CAPACIDAD JURÍDICA Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR CON DISCAPACIDAD: DE LA IGUALDAD FORMAL A LA ACCESIBILIDAD REAL

Autor:
Carlos Torres Zavala



CAPACIDAD JURÍDICA Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR CON DISCAPACIDAD: DE LA IGUALDAD FORMAL A LA ACCESIBILIDAD REAL

Legal Capacity and Consumer Protection for Persons with Disabilities: From Formal Equality to Real Accessibility

Carlos Torres Zavala¹

SUMARIO:

- I. Introducción.
- II. Sobre el reconocimiento de nuevos derechos de las personas con discapacidad.
- III. Retos para una protección efectiva del consumidor con discapacidad en el siglo XXI.
- IV. Conclusiones.

Resumen

El reconocimiento del derecho a la capacidad jurídica de las personas con discapacidad, consagrado en la Ley General de la Persona con Discapacidad y en el Código Civil, ha marcado un cambio paradigmático en la teoría y práctica de los derechos humanos en el Perú. Inspirado en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD), este reconocimiento reafirma que toda persona, sin importar su diversidad funcional, es titular de derechos y puede ejercerlos en igualdad de condiciones. No obstante, la igualdad formal proclamada por la ley no garantiza por sí sola la igualdad material. Persisten obstáculos que impiden que este reconocimiento se traduzca en un ejercicio efectivo de derechos. Este artículo examina esa brecha entre el plano normativo y la realidad, poniendo especial énfasis en tres derechos conexos e interdependientes: la accesibilidad universal, el derecho a elegir una forma de vida y el uso y aprendizaje de la lengua de signos. Para ilustrar cómo esta distancia entre el reconocimiento legal y su materialización se manifiesta en la práctica, se analizará el caso resuelto mediante la Resolución 0175-2021/SPC-INDECOPI, que involucra una denuncia por discriminación en el ámbito de las relaciones de consumo.

Palabras clave

Protección al consumidor/ discapacidad/ capacidad jurídica/ accesibilidad universal/ derechos humanos/ lengua de signos.

¹ Fundador de la firma legal Torres Zavala & Cía EIRL (TZ&CIA), Lima, Perú. Abogado, Máster en Derecho de la Contratación Pública, maestrando en derecho de la empresa y en derechos fundamentales (garantía y protección de derechos humanos). Correo de contacto: ctorresz@pucp.edu.pe

Abstract

The recognition of the right to legal capacity of persons with disabilities, enshrined in the General Law on Persons with Disabilities and in the Civil Code, has marked a paradigmatic shift in the theory and practice of human rights in Peru. Inspired by the Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD), this recognition reaffirms that every person, regardless of their functional diversity, is a rights-holder and may exercise those rights on an equal basis with others. However, the formal equality proclaimed by law does not, by itself, guarantee material equality. Obstacles persist that prevent this recognition from translating into the effective exercise of rights. This article examines the gap between the normative framework and reality, with a particular focus on three interrelated and mutually reinforcing rights: universal accessibility, the right to choose one's way of life, and the use and learning of sign language. To illustrate how this gap between legal recognition and its practical implementation manifests in reality, the analysis considers the case decided through Resolution 0175-2021/SPC-INDECOPI, which involves a complaint of discrimination in the field of consumer relations.

Keywords

Consumer protection/ disability/ legal capacity/ universal accessibility/ human rights/ sign language.

I. INTRODUCCIÓN

Entre los meses de marzo y agosto del año 2019, en la ciudad de Chilca, provincia de Huancayo y Región de Junín, un consumidor (en adelante, "señor Pérez"²) recibió múltiples llamadas de parte de cierta Caja Rural de Ahorro y Crédito (en adelante, "Caja Rural"), ofreciéndole una tarjeta de crédito con condiciones atractivas, la cual aceptó. El 25 de agosto de 2019, el señor Pérez acudió a recoger la tarjeta de crédito, firmó el contrato y realizó el registro biométrico. Sin embargo, al activar la tarjeta, personal de la Caja Rural le informó que no podía recibirla debido a su discapacidad. El señor Pérez tiene discapacidad sensorial, específicamente la pérdida de visión.

A pesar de que el señor Pérez explicó al personal de la Caja Rural que era autónomo, con historial crediticio y que la norma ya no exigía curatela para personas con discapacidad, el personal de la Caja Rural insistió en que requería un tercera persona (de preferencia curador) para continuar con el trámite. El señor Pérez se sintió discriminado y solicitó el libro de reclamaciones, a fin de denunciar el acto ante Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI). Acto seguido, el personal de la Caja Rural, utilizando una tijera, rompió el contrato y la tarjeta de crédito. Antes de que se retire el señor Pérez, el personal de la Caja Rural le mostró lo que figura en el sistema biométrico: una restricción de "Incapacidad Mental", documento que fotografió y cuya evidencia presentó como prueba en el procedimiento ante INDECOPI por infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor (Expediente N° 185-2019/CPC-INDECOPI-JUN).

Este procedimiento de protección al consumidor culminó con la Resolución N° 0175-2021/SPC-INDECOPI, emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del

² Se utiliza un nombre ficticio para cautelar la privacidad, sin embargo debemos precisar que el caso es verídico.

Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual de INDECOPI, multándose a la Caja Rural con 25 UIT (equivalente a S/ 133,750 soles), disponiendo determinadas medidas correctivas. Un argumento a destacar en la Resolución es que, aplicando la Ley General de la Persona con Discapacidad (Ley N° 29973) y el Código Civil (Decreto Legislativo N° 295), las personas con discapacidad gozan de capacidad jurídica, no necesitando de un curador para contratar servicios financieros, como es el caso de la tarjeta de crédito.

El reconocimiento del derecho a la capacidad jurídica de las personas con discapacidad ha supuesto un cambio paradigmático en la teoría y práctica de los derechos humanos en nuestro país. Inspirado en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD), este reconocimiento implica que toda persona, con independencia de su diversidad funcional, es titular y puede ejercer derechos en igualdad de condiciones con las demás. En el ámbito del consumo, ello significa que el consumidor con discapacidad goza de la misma aptitud legal para contratar, reclamar, elegir y decidir sobre bienes y servicios que cualquier otro ciudadano. Sin embargo, según la doctrina de derechos humanos, la igualdad formal reconocida en la ley no se traduce automáticamente en igualdad material; para ello, se requiere, junto al derecho a la capacidad jurídica, garantizar otros derechos conexos que permitan su ejercicio real y efectivo, entre ellos: el derecho a la accesibilidad universal, el derecho a elegir una forma de vida y el derecho al uso y aprendizaje de la lengua de signos³.

Estos derechos, si bien están reconocidos en el plano internacional, a nivel local, encuentran barreras persistentes en su implementación práctica. Por ejemplo, la ausencia de entornos y servicios accesibles, la falta de intérpretes de lengua de signos en servicios esenciales, o la carencia de apoyos para la toma de decisiones en contextos de consumo, entre otros.

Este artículo propone un análisis doctrinal y crítico de esta brecha entre el reconocimiento legal y su materialización, con especial atención a cómo estas carencias impactan en la protección efectiva del consumidor con discapacidad. Para ello, se empleará el marco conceptual desarrollado por la doctrina de derechos humanos, complementado con referencias normativas y experiencias, con el objetivo de sentar un primer paso a la idea del consumidor con discapacidad, lo que – luego de un debate académico – deberá en un futuro concretizar propuestas que permitan avanzar hacia una verdadera igualdad sustantiva en el ejercicio de los derechos de consumo de las personas con discapacidad.

II. SOBRE EL RECONOCIMIENTO DE NUEVOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

2.1 La capacidad jurídica como presupuesto de la autonomía del consumidor con discapacidad

La capacidad jurídica es el atributo que permite a toda persona ser titular de derechos y obligaciones, así como ejercerlos de manera directa. En el marco de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD), se reconoce expresamente que esta capacidad es inherente a toda persona por el mero hecho de serlo, sin que pueda ser limitada o sustituida por razón de discapacidad.

³ Patricia Cuenca Gómez, Derechos humanos y discapacidad: de la renovación del discurso justificatorio al reconocimiento de nuevos derechos, Anuario de Filosofía del Derecho N° 32, 2016, 82-83.

La doctrina ha destacado que este reconocimiento implica abandonar modelos sustitutivos de la voluntad —como la tutela tradicional— para adoptar sistemas de apoyo en la toma de decisiones que respeten la autonomía y las preferencias de la persona con discapacidad⁴. Dicha tutela tradicional deviene de la teoría de la justicia más influyente en Europa occidental, que fue extendido también a los países que fueron colonizados por los países de dicha parte de Europa, entre ellos el Perú; dicha teoría de la justicia es la John Rawls, para quien solo deben ser sujetos de justicia los que poseen: i) la capacidad de concebir un sentido de justicia y, ii) la capacidad de formar y seguir un plan de vida propio, lo que exige una racionalidad sofisticada, independencia y un “nivel normal” de productividad social. Por ello, bajo dicha teoría, se excluye a muchas personas con discapacidad física (por el coste de adaptaciones) y, sobre todo, a quienes tienen discapacidad mental o intelectual (por no ajustarse a su ideal de racionalidad y agencia independiente). Así, en su teoría, no participan en la deliberación inicial de los principios de justicia y se les relega a un tratamiento posterior, como un asunto práctico, pero no como una cuestión básica de justicia⁵.

En consecuencia, el reconocimiento de la capacidad jurídica de la persona con discapacidad, cambia el enfoque tradicional de los derechos humanos. El Perú cumplió preliminarmente con este reconocimiento legal desde el 24 de diciembre de 2012, fecha en que entró en vigor la Ley General de la Persona con Discapacidad (Ley N° 29973), cuyo artículo 9° dispone:

Artículo 9. Igual reconocimiento como persona ante la ley.

9.1. **La persona con discapacidad tiene capacidad jurídica en todos los aspectos de la vida, en igual de condiciones que las demás.** El Código Civil regula los sistemas de apoyo y los ajustes razonables que requieran para la toma de decisiones.

9.2. El Estado garantiza el derecho de la persona con discapacidad a la propiedad, a la herencia, a contratar libremente y a acceder en igualdad de condiciones que las demás a seguros, préstamos bancarios, hipotecas y otras modalidades de crédito financiero. Asimismo, garantiza su derecho a contraer matrimonio y a decidir libremente sobre el ejercicio de su sexualidad y su fertilidad.

(Subrayado y resaltado agregado)

A pesar de dicho reconocimiento legal, el Código Civil peruano mantuvo hasta el 4 de septiembre de 2018, la misma tutela tradicional de la doctrina, regulada en los artículos 43 y 44:

Artículo 43.- Son absolutamente incapaces:

1.- Los menores de dieciséis años, salvo para aquellos actos determinados por la ley.

2.- Los que por cualquier causa se encuentren privados de discernimiento.

⁴ Patricia Cuenca Gómez, Capacidad jurídica y apoyo en la toma de decisiones: una aproximación desde la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, Anales de la Facultad de Derecho (Universidad de Alcalá), 2012, 61–86.

⁵ Patricia Cuenca Gómez, Patricia. Sobre la inclusión de la discapacidad en la teoría de los derechos humanos. Revista de Estudios Políticos (nueva época), n° 158, 2012, 106-107.

3.- Los sordomudos, los ciegosordos y los ciegomudos que no pueden expresar su voluntad de manera indubitable.

(Subrayado y resaltado agregado)

Artículo 44.- Son relativamente incapaces

1.- Los mayores de dieciséis y menores de dieciocho años de edad.

2.- Los retardados mentales.

3.- Los que adolecen de deterioro mental que les impide expresar su libre voluntad.

4.- Los pródigos.

5.- Los que incurren en mala gestión.

6.- Los ebrios habituales.

7.- Los toxicómanos.

8.- Los que sufren pena que lleva anexa la interdicción civil.

(Subrayado y resaltado agregado)

El inciso 2. y 3. del artículo 43, así como los incisos 2., 3. del artículo 44, se referían directa o indirectamente a personas con discapacidad; en consecuencia, dichas personas no tenían capacidad jurídica. Sin embargo, ello cambió al reconocimiento definitivamente la capacidad jurídica el 4 de septiembre de 2018, mediante el Decreto Legislativo N° 1384, derogándose aquellos incisos de los artículos 43 y 44, y señalando expresamente la capacidad de ejercicio de personas con discapacidad en el artículo 3° del Código Civil:

Artículo 3.- Capacidad jurídica

Toda persona tiene capacidad jurídica para el goce y ejercicio de sus derechos.

La capacidad de ejercicio solo puede ser restringida por ley. **Las personas con discapacidad tienen capacidad de ejercicio en igualdad de condiciones en todos los aspectos de la vida.**

(Subrayado y resaltado agregado)

En el ámbito del derecho del consumidor, la capacidad jurídica es condición necesaria para suscribir contratos, reclamar por incumplimientos, elegir productos y servicios, o consentir en la recopilación y uso de datos personales. Por ello, es un logro que en el Perú, las personas con discapacidad cuenten con capacidad jurídica, no solo en una ley independiente sino en el propio Código Civil, fuente de obligaciones en nuestro país; de lo contrario, el señor Pérez no hubiera podido iniciar un procedimiento ante INDECOPI para hacer efectivo su reclamo de discriminación. Sin embargo, en la práctica, todavía se observan obstáculos que afectan a consumidores con discapacidad, como la exigencia de formalidades excesivas, la negativa de ciertos proveedores a contratar, o la omisión de proporcionar apoyos adecuados para la comprensión y evaluación de las condiciones contractuales.

La doctrina sostiene que la capacidad jurídica no puede ser entendida de forma aislada, sino como parte de un conjunto de derechos interdependientes que garanticen la

autonomía personal y la igualdad de oportunidades⁶. En este sentido, si bien se ha avanzado en la reforma de marcos legales para reconocer este derecho, la ausencia de garantías efectivas en materia de accesibilidad y asistencia personal, impide que los consumidores con discapacidad ejerzan su autonomía de manera plena y en igualdad de condiciones con las demás personas.

La Resolución N.º 0175-2021/SPC-INDECOPI constituye un precedente importante en el reconocimiento de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad en el ámbito del consumo. Este pronunciamiento, coherente con el artículo 12 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, reafirma que toda persona es titular y puede ejercer derechos en igualdad de condiciones, sin que su capacidad para contratar o reclamar pueda ser cuestionada por motivos de discapacidad. No obstante, según la doctrina antes citada, este reconocimiento —aunque necesario— resulta insuficiente para garantizar una igualdad material; la capacidad jurídica no debe entenderse de manera aislada, sino acompañada de derechos interdependientes que aseguren su ejercicio real, entre ellos la accesibilidad universal, el derecho a elegir una forma de vida y el derecho al uso y aprendizaje de la lengua de signos.

2.2 Accesibilidad universal: igualdad de acceso y ajustes razonables

La accesibilidad universal es un principio rector en la protección de los derechos de las personas con discapacidad, reconocido tanto por la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (art. 9) como por diversas legislaciones nacionales. Este concepto implica que los entornos, productos, servicios y procesos deben ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas, en condiciones de seguridad y comodidad, y de la forma más autónoma y natural posible.

Según la teoría moderna de los derechos humanos, la accesibilidad universal se compone de dos elementos complementarios: la igual accesibilidad⁷ y los ajustes razonables⁸. La primera supone que las infraestructuras, la información y los servicios se diseñen de forma inclusiva, de manera que puedan ser utilizados por cualquier persona sin necesidad de modificaciones específicas. Los ajustes razonables, en cambio, son modificaciones o adaptaciones puntuales que se realizan para atender las necesidades concretas de una persona con discapacidad en un contexto determinado, siempre que no supongan una carga desproporcionada o indebida para quien los proporciona.

En el ámbito de la protección al consumidor, la accesibilidad universal adquiere una dimensión estratégica. La ausencia de formatos accesibles en contratos, páginas web de comercio electrónico, envases o etiquetados vulnera el derecho a la información y limita la capacidad de elección de los consumidores con discapacidad. Asimismo, la falta de ajustes razonables —como intérpretes de lengua de signos en procesos de contratación, asistencia personalizada en la compra, o dispositivos adaptados para medios de pago— constituye una forma de discriminación indirecta.

⁶ Patricia Cuenca Gómez, Derechos humanos y discapacidad: hacia un nuevo paradigma, *Revista Española de Discapacidad*, 2016, 7–30.

⁷ Rocío Poyatos y María Laura Serra, Desafíos y avances en el derecho a la vida independiente, accesibilidad, desinstitucionalización y asistencia personal en el contexto español, *Revista Derechos y Libertades* N° 51, 2024, 345–355.

⁸ Patricia Cuenca Gómez, Derechos humanos y discapacidad: hacia un nuevo paradigma, *Revista Española de Discapacidad*, 2016, 13–15.

La doctrina advierte que el reconocimiento formal de la accesibilidad no garantiza por sí mismo su cumplimiento efectivo⁹. En muchos casos, la regulación se queda en principios generales sin mecanismos eficaces de control o sanción, lo que perpetúa situaciones de desigualdad estructural. Además, la ausencia de un enfoque transversal en las políticas de consumo dificulta que las medidas de accesibilidad se integren de forma coherente en la cadena de provisión de bienes y servicios.

Superar esta brecha requiere adoptar políticas públicas proactivas, imponer obligaciones claras a los proveedores y establecer sistemas de supervisión y sanción efectivos. Solo así se podrá pasar de una igualdad formal a una igualdad sustantiva, en la que el consumidor con discapacidad pueda ejercer plenamente sus derechos en el mercado.

2.3 Derecho a elegir una forma de vida y asistencia para la vida diaria

El derecho a elegir una forma de vida constituye uno de los pilares de la autonomía personal y está intrínsecamente vinculado al ejercicio de la capacidad jurídica. Para las personas con discapacidad, este derecho implica no solo la posibilidad de decidir sobre el lugar y la forma en que desean vivir, sino también el acceso a los apoyos necesarios para desarrollar las actividades fundamentales de la vida diaria.

La doctrina sostiene que este derecho es inseparable de la noción de vida independiente, entendida no como la ausencia de apoyos, sino como la posibilidad de controlar y dirigir las decisiones propias con el respaldo de medidas que respeten la voluntad, deseos y preferencias de la persona¹⁰. En este sentido, el derecho a la asistencia necesaria incluye servicios como el apoyo personal, la ayuda en el hogar, la asistencia para la movilidad y el acompañamiento en la gestión de trámites y compras.

En el ámbito de la protección al consumidor, este derecho se proyecta en la capacidad de elegir y contratar bienes y servicios que permitan a la persona con discapacidad desarrollar su proyecto de vida en igualdad de condiciones. Por ejemplo, decidir sobre la contratación de servicios de asistencia domiciliaria, la adquisición de tecnologías de apoyo o la selección de proveedores que ofrezcan productos accesibles. No obstante, la falta de oferta suficiente de servicios accesibles, la calidad y disponibilidad de apoyos, así como las barreras económicas siguen limitando el ejercicio efectivo de este derecho¹¹. Ello genera un círculo de exclusión en el que la capacidad jurídica, aunque reconocida, queda vaciada de contenido por la ausencia de medios para ejercerla plenamente.

La igualdad real exige que los apoyos no sean considerados como concesiones discrecionales, sino como obligaciones jurídicas exigibles, cuya prestación esté garantizada por marcos normativos claros y mecanismos de supervisión efectivos¹². Sin esta garantía, el derecho a elegir una forma de vida y a recibir asistencia para la vida diaria seguirá siendo más una aspiración que una realidad.

⁹ Patricia Cuenca Gómez, Capacidad jurídica y apoyo en la toma de decisiones: una aproximación desde la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, *Anales de la Facultad de Derecho* (Universidad de Alcalá), 2012, 78–80.

¹⁰ Patricia Cuenca Gómez, Derechos humanos y discapacidad: hacia un nuevo paradigma, *Revista Española de Discapacidad*, 2016, 19–21.

¹¹ Patricia Cuenca Gómez, Capacidad jurídica y apoyo en la toma de decisiones: una aproximación desde la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, *Anales de la Facultad de Derecho* (Universidad de Alcalá), 2012, 81–83.

¹² Patricia Cuenca Gómez, La configuración jurídica del derecho a la vida independiente, *Revista de Derecho Social*, 2014, 102–104.

2.4 Derecho al uso y aprendizaje de la lengua de signos

El derecho al uso y aprendizaje de la lengua de signos es un componente esencial de la accesibilidad comunicativa y un medio para garantizar la plena participación de las personas sordas o con discapacidad auditiva en la vida social, cultural y económica. La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad reconoce este derecho en sus artículos 2, 9, 21 y 24, estableciendo la obligación de los Estados de promover y facilitar su utilización en todos los ámbitos de la vida pública. Este derecho no se limita al reconocimiento formal de la lengua de signos, sino que requiere la implementación de medidas efectivas para que las personas que la usan puedan acceder, en igualdad de condiciones, a la información y a los servicios¹³. Ello implica garantizar la disponibilidad de intérpretes, la formación de profesionales competentes y la incorporación de esta lengua en la educación y en los canales de comunicación institucional y comercial.

En el ámbito de la protección al consumidor, la lengua de signos es clave para el acceso a la información contractual, las campañas de publicidad, los procesos de reclamación y la atención al cliente. Sin embargo, en la práctica, la ausencia de servicios de interpretación en la mayoría de los establecimientos comerciales y entidades financieras, así como en plataformas de comercio electrónico, impide que las personas sordas ejerzan plenamente sus derechos como consumidoras. Esta exclusión comunicativa no solo vulnera el principio de igualdad, sino que también constituye una forma de discriminación por motivos de discapacidad, al impedir que las personas sordas comprendan y evalúen las condiciones de los bienes y servicios ofrecidos¹⁴. Además, señala que el acceso a la lengua de signos debe entenderse como un derecho transversal, cuyo cumplimiento es condición para el ejercicio efectivo de otros derechos, incluida la capacidad jurídica en el ámbito del consumo¹⁵.

Garantizar este derecho requiere una combinación de normas vinculantes, políticas de fomento y mecanismos de fiscalización, así como la sensibilización de proveedores y administraciones para que incorporen la lengua de signos como un elemento estructural de sus canales de atención y comunicación.

III. RETOS PARA UNA PROTECCIÓN EFECTIVA DEL CONSUMIDOR CON DISCAPACIDAD EN EL SIGLO XXI

La Resolución 0175-2021/SPC-INDECOPI confirma que la Caja Rural incurrió en trato discriminatorio contra el señor Pérez, en su calidad de persona con discapacidad, al solicitarle indebidamente la presencia de una tercera persona (curador) para la entrega de una tarjeta de crédito previamente ofrecida. Por ello, ordena a la Caja Rural el pago de una multa de 25 UIT (equivalente a S/ 133,750 soles) a favor de INDECOPI; además, ordena a la Caja Rural realizar lo siguiente (medidas correctivas):

1. Colocar de forma permanente un cartel al interior de su establecimiento abierto al público, en un lugar visible y fácilmente accesible, con el siguiente mensaje: *“En este establecimiento está prohibido discriminar a cualquier consumidor por motivos de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica, discapacidad,*

¹³ Patricia Cuenca Gómez, Derechos humanos y discapacidad: hacia un nuevo paradigma, Revista Española de Discapacidad, 2016, 23–25.

¹⁴ Patricia Cuenca Gómez, La configuración jurídica del derecho a la vida independiente, Revista de Derecho Social, 2014, 105–106.

¹⁵ Patricia Cuenca Gómez, Capacidad jurídica y apoyo en la toma de decisiones: una aproximación desde la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, Anales de la Facultad de Derecho (Universidad de Alcalá), 2012, 84–85.

orientación sexual, identidad de género, edad o cualquier otra índole, pues ello constituye una infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor"; y,

2. Brindar una capacitación sobre prevención de discriminación a todos los trabajadores de su establecimiento, debiendo ser brindada a los que: (a) participen en la creación, diseño, ejecución o supervisión de las políticas comerciales o similares de la empresa; (b) participen en los procesos de diseño y ejecución de las políticas comerciales de atención al cliente o tengan contacto directo con clientes por cualquier canal de atención; y, (c) debido a sus labores puedan verse involucrados en una práctica comercial como la sancionada. La referida capacitación deberá reflejar el involucramiento de los principales directivos de la empresa (directores, gerentes, jefes o rangos similares) y contar con mecanismos de registro de asistentes, así como de evaluación de los contenidos impartidos.
3. Presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva.
4. Dejar de solicitar a las personas con discapacidad (física o mental) la presencia de una tercera persona (curador) para la contratación y/o entrega de productos financieros, y modifique sus procedimientos según lo dispuesto por la normativa nacional y supranacional respecto a las personas con discapacidad.

Si bien la Resolución de INDECOPI brinda justicia al señor Pérez por tener capacidad jurídica; no logra dignificarlo, pues la multa no será percibida por el referido señor, sino por INDECOPI, y las medidas correctivas son generales, mas no garantiza que vuelva a ocurrir la discriminación (o alguna conducta relacionada) a la persona con discapacidad. De esta manera, aún no se logra asegurar el acceso igualitario a la información, a los entornos y a los servicios; tampoco incorpora asistencia que permitan a la persona ejercer su autonomía de consumo conforme a su proyecto de vida, ni contempla canales de comunicación inclusivos —como intérpretes de lengua de signos o herramientas tecnológicas equivalentes— para garantizar la comprensión y participación efectiva. Veamos:

Derecho conexo	Teoría de derechos humanos	Contenido en la Resolución 0175-2021/SPC-INDECOPI	Brecha identificada
Accesibilidad universal	Garantizar que entornos, información, bienes y servicios sean utilizables por todas las personas, incorporando igual accesibilidad y ajustes razonables, con obligaciones claras y exigibles para proveedores.	Reconoce la capacidad jurídica de la persona, pero no impone al proveedor medidas de accesibilidad física, digital o comunicativa, ni detalla ajustes razonables concretos.	Ausencia de mandatos específicos que obliguen a la implementación de formatos accesibles, apoyos o adaptaciones.
Derecho a elegir una forma de vida	Asegurar que las personas con discapacidad puedan tomar decisiones alineadas con su proyecto de vida,	No menciona ni ordena la provisión de apoyos para que la persona ejerza su derecho a decidir en	Falta de medidas para garantizar que la capacidad jurídica reconocida se traduzca en una

	mediante apoyos para la vida diaria, asistencia personal y control sobre sus elecciones.	condiciones reales de igualdad.	autonomía efectiva en el consumo.
Derecho al uso y aprendizaje de la lengua de signos	Garantizar la provisión de intérpretes, formación y canales de comunicación inclusivos, o alternativas tecnológicas que aseguren la comprensión de la información y la interacción con proveedores.	No contempla intérpretes, medios alternativos de comunicación ni obligaciones de comunicación inclusiva.	Exclusión comunicativa persistente para personas sordas o con discapacidad auditiva.

Lo expuesto refleja la persistencia de una brecha entre la igualdad formal y la igualdad sustantiva (exigida por los estándares internacionales de derechos humanos). Superar esta distancia requiere que las decisiones de protección al consumidor incluyan, de manera explícita y exigible, obligaciones de accesibilidad, provisión de apoyos y garantías de comunicación inclusiva, de modo que el reconocimiento legal se convierta en una realidad material en la vida de las personas con discapacidad.

En el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N.º 29571), hay artículos que mencionan de forma expresa la accesibilidad para personas con discapacidad y la obligación de no discriminación, pero no desarrollan de manera integral los tres derechos que plantea la doctrina de derechos humanos:

- **Accesibilidad universal:** El artículo 2, inciso 3 reconoce el derecho de los consumidores a un trato justo y equitativo, sin discriminación por discapacidad, y el artículo 38 establece que los proveedores deben garantizar condiciones de accesibilidad en los establecimientos abiertos al público. Sin embargo, se limita a la accesibilidad física y no desarrolla un régimen amplio de “accesibilidad universal” con ajustes razonables y estándares técnicos claros.
- **Derecho a elegir una forma de vida:** El Código no contiene un artículo que lo enuncie expresamente. Lo más cercano es el derecho a la libertad de elección (art. 2, inciso 1) y a recibir información adecuada para tomar decisiones de consumo, pero no vincula esto con apoyos o servicios que permitan ejercer esa elección conforme al proyecto de vida de una persona con discapacidad.
- **Derecho al uso y aprendizaje de la lengua de signos:** No hay un artículo específico que garantice este derecho dentro del Código. Las referencias a la accesibilidad no incluyen de manera explícita la comunicación inclusiva mediante lengua de signos u otros medios alternativos.

A efectos de determinar el grado de protección que el ordenamiento jurídico peruano otorga a los derechos conexos a la capacidad jurídica —esto es, la accesibilidad universal, el derecho a elegir una forma de vida y el derecho al uso y aprendizaje de la lengua de signos— se ha realizado un cruce entre tres fuentes: el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N.º 29571), la Ley General de la Persona con Discapacidad (Ley N.º 29973) y la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD). El análisis muestra que, si bien el Código de Protección al Consumidor incorpora disposiciones sobre trato justo y accesibilidad en términos generales, su alcance resulta limitado frente a los

estándares establecidos por la Ley 29973 y la CDPD. Esta última, junto con la ley especial, desarrolla de forma más amplia y obligatoria la noción de accesibilidad universal, incorpora el concepto de apoyos para la vida independiente y reconoce explícitamente la lengua de signos como medio de comunicación oficial.

En la siguiente tabla se presenta el detalle de esta comparación:

Derecho conexo	Código de Protección al Consumidor (Ley 29571)	Ley General de la Persona con Discapacidad (Ley 29973)	Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD)	Brecha identificada
Accesibilidad universal	Art. 2.3: Trato justo y equitativo, sin discriminación por discapacidad. Art. 38: Condiciones de accesibilidad en establecimientos abiertos al público.	Art. 20: Accesibilidad en entornos, transporte, información y comunicaciones. Art. 21: Ajustes razonables obligatorios.	Art. 9: Obligación de garantizar accesibilidad en entornos físicos, transporte, información, comunicaciones y servicios abiertos al público.	El Código solo aborda accesibilidad física y no define "accesibilidad universal" con la amplitud y obligatoriedad que exigen la Ley 29973 y la CDPD.
Derecho a elegir una forma de vida	Art. 2.1: Libertad de elección del consumidor y derecho a información adecuada.	Art. 9: Derecho a vivir de forma independiente y a ser incluido en la comunidad. Art. 11: Prestación de apoyos para la vida diaria.	Art. 19: Derecho a vivir de forma independiente y a tomar decisiones sobre la vida personal, con acceso a apoyos.	El Código no incorpora el concepto de apoyos para que la libertad de elección sea real para personas con discapacidad.
Derecho al uso y aprendizaje de la lengua de signos	No hay disposición expresa.	Art. 27: Reconocimiento oficial de la lengua de señas peruana y obligación de promover su uso y enseñanza. Art. 28: Intérpretes en servicios públicos y privados.	Arts. 2, 9, 21 y 24: Reconocimiento y promoción de la lengua de signos, con obligación de facilitar intérpretes y medios alternativos de comunicación.	El Código no contempla comunicación inclusiva mediante lengua de signos u otros medios alternativos.

El reconocimiento de la capacidad jurídica en la legislación peruana (y la resolución de casos dignificando el extremo de dicha capacidad de ejercicio, como el caso del señor Pérez) es un paso relevante, pero insuficiente para garantizar la igualdad material. La ausencia de previsiones claras sobre accesibilidad universal, apoyos para la vida independiente y comunicación inclusiva mantiene una brecha que solo puede cerrarse

mediante la armonización del Código con la Ley 29973 y la CDPD, asegurando que los derechos conexos sean exigibles y efectivos en la práctica.

La brecha identificada se debe a una doble insuficiencia: por un lado, la falta de implementación de medidas específicas para garantizar derechos conexos a la capacidad jurídica —como la accesibilidad universal, la autonomía en la vida diaria y el uso de la lengua de signos—; por otro, la ausencia de mecanismos de control y exigibilidad efectivos que obliguen a su cumplimiento¹⁶. En el ámbito de la protección al consumidor, estos déficits se manifiestan en múltiples dimensiones:

- a) Accesibilidad limitada a la información y a los entornos comerciales, tanto físicos como digitales.
- b) Carencia de ajustes razonables adaptados a las necesidades individuales.
- c) Escasez de apoyos personales para la toma de decisiones de consumo.
- d) Ausencia de canales de comunicación inclusivos, especialmente para personas sordas o con discapacidad intelectual.
- e) Barreras económicas y territoriales que dificultan el acceso a bienes y servicios esenciales.

Superar estos retos exige una estrategia integral que combine:

- a) Reforma y armonización normativa, incorporando obligaciones específicas y sanciones efectivas para proveedores que incumplan estándares de accesibilidad y ajustes razonables.
- b) Políticas públicas inclusivas, que garanticen el financiamiento y disponibilidad de apoyos para la vida diaria y la comunicación, sin trasladar el coste al consumidor con discapacidad.
- c) Educación y sensibilización de proveedores y operadores del mercado, para que incorporen la accesibilidad y el respeto a la capacidad jurídica como parte de su responsabilidad social y de su modelo de negocio.
- d) Fortalecimiento de los mecanismos de supervisión, con participación activa de las organizaciones de personas con discapacidad en el diseño, ejecución y evaluación de políticas de consumo inclusivas.

La protección efectiva no debe entenderse como un favor o una política asistencial, sino como el cumplimiento de obligaciones jurídicas derivadas de derechos humanos¹⁷. Solo mediante un enfoque de igualdad sustantiva será posible que las personas con discapacidad ejerzan su ciudadanía plena también en el mercado, es decir, ejerzan plenamente sus derechos como consumidores con discapacidad, en igualdad de condiciones que los consumidores sin discapacidad. Aquella igualdad sustantiva constituye un reto para el siglo XXI.

IV. CONCLUSIONES

El reconocimiento del derecho a la capacidad jurídica de las personas con discapacidad, impulsado por la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, ha supuesto un avance fundamental en la garantía de igualdad formal en el ámbito del

¹⁶ Patricia Cuenca Gómez, Derechos humanos y discapacidad: hacia un nuevo paradigma, *Revista Española de Discapacidad*, 2016, 27–29.

¹⁷ Patricia Cuenca Gómez, Capacidad jurídica y apoyo en la toma de decisiones: una aproximación desde la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, *Anales de la Facultad de Derecho (Universidad de Alcalá)*, 2012, 85–86.

consumo. Sin embargo, este reconocimiento se revela insuficiente cuando no se acompaña de la efectividad de derechos conexos indispensables para su ejercicio real, como la accesibilidad universal, el derecho a elegir una forma de vida con la asistencia necesaria y el derecho al uso y aprendizaje de la lengua de signos.

La autonomía personal y la participación plena en la sociedad no se logran únicamente con la proclamación de derechos, sino con la creación de condiciones materiales y jurídicas que permitan ejercerlos en igualdad de condiciones. Esto implica que la protección al consumidor con discapacidad debe abordarse de manera integral, incorporando ajustes razonables, apoyos personalizados, entornos accesibles y canales de comunicación inclusivos.

La brecha entre la igualdad formal y la igualdad sustantiva persiste debido a la falta de políticas públicas inclusivas, la ausencia de obligaciones claras y exigibles para proveedores, y la escasa supervisión y sanción de los incumplimientos. Superar esta brecha requiere armonizar la normativa con los estándares internacionales, dotar de recursos suficientes a los mecanismos de control y fomentar una cultura empresarial que integre la accesibilidad y el respeto a la capacidad jurídica como principios esenciales.

Solo así será posible que los consumidores con discapacidad ejerzan plenamente su derecho a decidir, elegir y participar en el mercado en condiciones de igualdad, transformando el reconocimiento legal en una realidad efectiva y cotidiana. Solo así será posible garantizar los derechos de los consumidores con discapacidad, en igualdad de condiciones que los consumidores sin discapacidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Cuenca Gómez, Patricia. Derechos humanos y discapacidad: de la renovación del discurso justificatorio al reconocimiento de nuevos derechos, *Anuario de Filosofía del Derecho* N° 32, (2016), 53-83.
- Cuenca Gómez, Patricia. Capacidad jurídica y apoyo en la toma de decisiones: una aproximación desde la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. *Anales de la Facultad de Derecho (Universidad de Alcalá)*, n° 28 (2012): 61-86.
- Cuenca Gómez, Patricia. Derechos humanos y discapacidad: hacia un nuevo paradigma. *Revista Española de Discapacidad* 4, n° 1 (2016): 7-30.
- Cuenca Gómez, Patricia. La configuración jurídica del derecho a la vida independiente. *Revista de Derecho Social*, n° 65 (2014): 97-112.
- Cuenca Gómez, Patricia. Sobre la inclusión de la discapacidad en la teoría de los derechos humanos. *Revista de Estudios Políticos (nueva época)*, n° 158 (2012): 103-137.
- Organización de las Naciones Unidas. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Nueva York: ONU, 2006.
- Rocío Poyatos y María Laura Serra, Desafíos y avances en el derecho a la vida independiente, accesibilidad, desinstitucionalización y asistencia personal en el contexto español, *Revista Derechos y Libertades* N° 51, 2024, 345-380.