

Brecha digital *versus* inclusión: ¿Una digitalización ética centrada en los derechos de las personas mayores?

Digital divide versus inclusion: An ethical digitization focused on the rights of older people?

Ana Tomás López

Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED)

anatomas@der.uned.es

RESUMEN

Las personas mayores constituyen uno de los grupos de ciudadanos con un mayor riesgo de exclusión en la sociedad de la información y del consumo. Adicionalmente, a medida que se incrementa el número de personas de este colectivo, esta situación de discriminación potencial se puede extender a un número cada vez mayor de personas, un hecho sociológico constatado en España y la Unión Europea. Sobre esta base, el principal objetivo de esta investigación es analizar, en el marco del Derecho comparado, la base jurídico-social y el perfil sociodemográfico que caracteriza la brecha digital entre las personas mayores de 64 años y, en segundo lugar, la influencia de la utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en su calidad de vida, para la promoción de una digitalización ética centrada en el respeto de sus derechos fundamentales en un entorno digital en constante transformación.

Palabras clave: “Brecha digital”, “Derechos humanos”, “Digitalización ética”, “Inclusión”, “Adultos mayores”.

ABSTRACT

Older people are one of the social groups with the greatest risk of in the information and consumption society. Additionally, as the number of people in this group increases, this situation of potential discrimination can be extended to an increasing number of people, a sociological fact verified in Spain and the European Union. On this basis, the main objective of this research is to analyze, within the framework of comparative Law, the legal-social basis and the sociodemographic profile that characterizes the digital divide among people over 64 years of age and, secondly, the influence of the use of Information and Communication Technologies in their quality of life, for the promotion of an ethical digitization focused on their fundamental rights in a constantly changing digital environment.

Key words: “Digital divide”, “Elderly”, “Ethical digitization”, “Inclusion”, “Human Rights”.

1. INTRODUCCIÓN: ¿HACIA UNA DIGITALIZACIÓN ÉTICA?

La digitalización constituye una auténtica revolución que afecta, prácticamente, a todos los ámbitos de nuestra vida. Por su propia naturaleza y finalidad debería constituir un elemento positivo, transversal y vertebrador de la sociedad y de los derechos de nuestros mayores (Nagusi Intelligence Center, 2022, p.5). Sin embargo, no siempre es así.

Si bien posee efectos beneficiosos, tales como el fomento de una mayor calidad de vida y de la comunicación social, la prestación de nuevos servicios sanitarios como la teleasistencia o la telemedicina, la promoción de una mayor seguridad e independencia a través de la geolocalización¹, el aprendizaje autónomo, o el ocio y la diversión digital, al mismo tiempo son origen de otros tantos perniciosos (Fernández, 2023, p. 73). Entre ellos, el fomento de la denominada “brecha digital”. Esta afecta, en especial, a aquellas personas mayores que carecen de los recursos tecnológicos o de las habilidades digitales necesarias para manejarse con solvencia en el entorno digital (Gil-Jaurena, López Martín y Valencia Cobo, 2023, p. 77). Inferencias que se agudizan por factores transversales como son la educación, los hábitos de consumo o los niveles de renta (Gómez y Yáñez, 2023, p. 40).

Si nos detenemos brevemente en el análisis de los datos sobre las capacidades digitales de nuestros mayores, ofrecidos por el Instituto Nacional de Estadística (INE, de 29 de noviembre de 2022) y la Oficina Europea de Estadística (Eurostat), observamos que el 52,3% de las personas entre 65 y 74 años que utilizan internet tiene habilidades bajas². En cuanto a su acceso a los recursos tecnológicos, más del 40% no puede acceder a Internet, por no disponer del mismo, ni tampoco de *tablets*. El 33% tampoco posee dispositivos móviles con acceso a Internet. Respecto al uso de las herramientas digitales e Internet, un 85% lo utiliza para comunicarse con familiares y amigos. Tan solo un 55,4% para gestiones bancarias y un 52% para sanitarias o sociales. Por lo que, con carácter general, las gestiones digitales representan un auténtico calvario para las personas mayores, tal como se refleja en el barómetro de la Unión Democrática de Pensionistas y Jubilados de España (UPD), publicado en junio de 2021³. Específicamente, detallan en su último informe que más del 25% de las

¹ Al respecto, cabe citar, en especial, el Reglamento (UE) 2022/868 del Parlamento Europeo y del Consejo de 30 de mayo de 2022 relativo a la gobernanza europea de datos y por el que se modifica el Reglamento (UE) 2018/1724 (“Reglamento de Gobernanza de Datos”), (DOUE L 152/1, de 3 de junio de 2022, pp. 1-44). <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2022-80835>

² Vid. INE (29 de noviembre de 2022). *Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en los Hogares. Año 2022* [Nota de prensa]. Instituto Nacional de Estadística (INE). https://www.ine.es/prensa/tich_2022.pdf

³ Vid. UDP (junio de 2021). *Informe sobre brecha digital. Informe Mayores UDP. Barómetro UDP. Año IX, (1)*. Unión Democrática de Pensionistas y Jubilados de España (UDP). Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030. https://mayoresudp.org/wp-content/uploads/2021/07/544611SAS01-Baro%CC%81metro-Mayores-2021_1.pdf

personas mayores en España no pueden hacer gestiones cotidianas. Por lo que concluyen que la digitalización, en lugar de romper barreras, ha añadido obstáculos para el acceso a distintos servicios tanto del ámbito público como privado incrementando la vulnerabilidad de las personas mayores, a tenor de los informes que atestiguan que son el colectivo social más afectado por ciberataques y ciberestafas en sus relaciones con el mercado.

Sobre esta base, nuestro interés reside en profundizar en el estudio de la digitalización ética centrada en los derechos de las personas mayores, para evidenciar su situación de especial vulnerabilidad, al tiempo que exigir y proponer instrumentos correctores eficientes y definitivos que promuevan su plena inclusión en la sociedad globalizada del siglo XXI. No en vano, el desarrollo de las competencias digitales de las personas está vinculado, además de con la mejora de la productividad y el desempeño a cualquier edad, con la reducción de las desigualdades y la inclusión en el ámbito digital (Llorente-Barroso, Anzanello- Carrascoza y Ferreira, 2023, p.3).

Es precisamente con este fin con el que se crea el *Plan de Acción de Educación Digital (2021-2027)* en España. Una iniciativa del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital y la Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial, dirigida a la implantación sostenible y efectiva de sistemas educativos adaptados a la era digital en los Estados miembros. Un Plan alineado con el *Marco Común Europeo de Competencias Digitales para la Ciudadanía* y la actual estrategia europea, *Brújula digital 2030: el enfoque de Europa para el Decenio digital*, que establece las ambiciones digitales de la Unión Europea para 2030 (Observatorio Nacional de Tecnología y Sociedad, ONTSI, 2022, p. 9). El Plan nacional se enfoca en fomentar un ecosistema digital (junto con toda la infraestructura relacionada) y en potenciar las capacidades y competencias digitales de la población joven y adulta, desde las competencias básicas, hasta las avanzadas. De forma paralela, el Gobierno ha puesto en marcha el *Pacto por la Generación D*. Un pacto público-privado para fomentar la formación digital en personas jóvenes y adultas para la incorporación al mercado laboral, además de facilitar competencias a personas mayores para desenvolverse en este entorno (p. 10).

Para lograr los objetivos propuestos en esta investigación utilizaremos la metodología propia del análisis sociológico, jurídico y jurisprudencial en el marco de la Filosofía del Derecho, el Derecho Constitucional español y el Derecho de la Unión Europea, a través de un exhaustivo estudio de los numerosos programas, medidas y políticas que se arbitran para paliar los efectos perniciosos de la denominada brecha digital; la cual afecta especialmente a nuestros mayores, tanto en nuestro país como en el contexto comunitario.

Desde el punto de vista jurídico, realizaremos un estudio de Derecho comparado, analizando profusamente el marco normativo imperante, tanto en España como en la Unión Europea. A nivel nacional, nos centraremos básicamente en la hoja de ruta trazada por el Gobierno español para la transformación digital del país de la agenda

España Digital, actualmente denominada *España Digital 2026*⁴, -actualización de la estrategia lanzada en julio de 2020 como hoja de ruta de transformación digital del país-, en directa imbricación con el Plan de Recuperación de España. También en el ámbito Comunitario analizaremos las numerosas iniciativas de Derecho originario y derivado que las instituciones comunitarias están llevando a cabo en la actualidad.

Para la implementación de una metodología de investigación sociológica nos basaremos principalmente en el análisis de los resultados de las Encuestas sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares realizadas por el INE, en el periodo comprendido entre 2017 y 2022, las cuales (junto al Eurobarómetro) siguen las recomendaciones metodológicas de Eurostat, como única fuente en su género cuyos datos son estrictamente comparables entre países de la Unión y en otros ámbitos internacionales.

A través de estas encuestas obtendremos datos del desarrollo y evolución de la Sociedad de la Información, incluyendo equipamientos del hogar en Tecnologías de la Información y la Comunicación (en adelante, TIC) y la utilización de los residentes de esas viviendas de Internet y de comercio electrónico, con el fin de analizar más aspectos de uso de las nuevas tecnologías. Con respecto al ámbito poblacional, nos centraremos en viviendas familiares principales y personas de 64 y más años residentes en ellas, abarcando todo el territorio nacional⁵.

Asimismo, analizaremos el Índice de Economía y Sociedad Digital (DESI), como índice compuesto que resume los cinco indicadores del rendimiento digital de Europa (conectividad, capital humano, uso de internet, integración de la tecnología digital y servicios públicos digitales) y que permite un seguimiento de la evolución de los Estados miembros de la Unión Europea en la competitividad digital. En el marco nacional, serán de gran utilidad los Informes sobre brecha digital elaborados a través del Barómetro de la Unión Democrática de Pensionistas y Jubilados de España (UDP)⁶.

Fruto de esta investigación analizaremos los resultados obtenidos para llegar a una serie de conclusiones finales, con las que trataremos de evidenciar la existencia de una brecha digital entre las personas mayores y el resto de la población de España y

⁴ Puede ser consultada en <https://espanadigital.gob.es/>

⁵ El tipo de operación utilizada es la estadística por muestreo de periodicidad anual. Específicamente, para el tipo de muestreo, estas encuestas utilizan el trietápico estratificado y el tamaño muestral teórico de cada anualidad abarca en torno a 25.000 viviendas (aproximadamente) para cada anualidad analizada, de las que una cuarta parte se renueva cada año. Siendo el método de recogida las entrevistas telefónicas y la cumplimentación por Internet. Se puede consultar más información relativa a la metodología utilizada por el INE en <https://www.ine.es/metodologia/t25/t25304506619.pdf>; así como el informe metodológico estandarizado: <https://www.ine.es/dynt3/metadatos/es/RespuestaDatos.html?oe=3045>

⁶ El Barómetro Mayores UDP es una iniciativa de la Unión Democrática de Pensionistas y Jubilados de España, para conocer el estado de opinión de las personas mayores sobre distintos temas de actualidad, que afectan directamente a su calidad de vida.

el conjunto de la Unión Europea que, indefectiblemente, merma los derechos de este colectivo social.

2. DIGITALIZACIÓN ÉTICA *VERSUS* DERECHOS DE LAS PERSONAS MAYORES: MARCO NORMATIVO COMPARADO

La revolución tecnológica del siglo XXI es un hecho imparable, que hemos podido evidenciar en los momentos más difíciles vividos durante la pandemia sanitaria. A lo largo de este periodo, la tecnología ha desempeñado un papel crucial abriendo la puerta del mundo digital a la sociedad para seguir trabajando, produciendo, estudiando y creando nuevos puentes para la comunicación y el cuidado de nuestros mayores de forma segura frente a la Covid-19 (Fundación Telefónica, 2022, p. 297). No obstante, si bien es innegable que las TIC representan un motor para el cambio, la vanguardia y el futuro de las telecomunicaciones, al mismo tiempo plantean nuevos desafíos e interrogantes que el Derecho y la Filosofía tratan de dilucidar con mayor o menor acierto en el marco de la digitalización ética y la defensa de los Derechos Fundamentales de los adultos mayores.

Siguiendo esta estela, el filósofo israelí Yuval Noah Harari, autor del provocador ensayo sobre la historia de la humanidad, *Sapiens. De animales a dioses* (2011), nos invita en su segunda entrega, *Homo Deus: Breve historia del mañana* (2015), a proyectar una mirada al futuro a partir del presente. En ella analiza cómo nos afecta la tecnología ante el declive de la espiritualidad, preguntándose si el humanismo logrará seguir poniendo al ser humano en el centro de las cosas. En publicaciones más recientes introduce conceptos como el de “dictadura” o “autoritarismo digital”, en clara alusión al control social que ejercen las herramientas digitales como detonantes de una alarmante emergencia digital, agudizada por la concentración de datos que Estados Unidos y China almacenan actualmente, dividiendo el mundo en dos bloques, en la configuración de lo que el autor ha pasado a denominar “nueva Guerra Fría”. Ante esta situación, Harari plantea dos posibles soluciones. La primera, que los datos recopilados sean utilizados para ayudar a las personas, no para controlarlas o manipularlas. La segunda, que las autoridades sean las garantes del adecuado equilibrio entre su vigilancia útil y la minoración o evitación de sus efectos perniciosos, guiando la adopción de cualquier desarrollo tecnológico, y de su aplicación e implementación, de forma consensuada con el conjunto de la población (2021)⁷.

Un testigo que, sin ir más lejos, ha tomado la Unión Europea (en adelante UE) con la aprobación del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que res-

⁷ Vid. Harari, Y. N. (26 de febrero de 2021). Lessons from a year of Covid. *Financial Times*. <https://www.ft.com/content/f1b30f2c-84aa-4595-84f2-7816796d6841>

pecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos)⁸; así como la Directiva (UE) 2016/680 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016⁹.

El Reglamento (UE) 2016/679 constituye el último eslabón en la cadena de esfuerzos realizados por la Unión “tendientes a lograr una regulación más uniforme del derecho fundamental a la protección de datos en el marco de una sociedad cada vez más globalizada”, tal como se subraya en el Apartado II, del PREÁMBULO de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales española¹⁰. Destacando, como directa antecesora, la Comunicación de la Comisión titulada *Un enfoque global de la protección de los datos personales en la Unión Europea*, de 4 de noviembre de 2010, que constituye el germen de la posterior reforma del marco normativo de la Unión Europea en esta materia. Emerge en directa imbricación con la jurisprudencia adoptada por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea, cuya interpretación ha resultado fundamental en este ámbito de actuación legal.

De esta forma, en consonancia con las tesis de Harari, al igual que se toman medidas para la protección de datos en el ámbito comunitario, el Parlamento Europeo, el Consejo de la Unión Europea y la Comisión Europea acordaron este nuevo régimen a través de la antedicha Regulación General de Protección de Datos (GDPR, en inglés), la cual fue aprobada el 14 de abril de 2016. Entró en vigor el 25 de mayo de 2018 con el objeto de simplificar, actualizar y unificar las leyes de privacidad de datos para toda la ciudadanía dentro de la UE. La GDPR produce como resultado la ampliación del ámbito de aplicación de la legislación vigente a todas las empresas externas a la UE que tratan datos de residentes, garantizando una mayor transparencia por parte de las empresas y ampliando los derechos de privacidad de los interesados.

Todas estas medidas están siendo reforzadas con diversas propuestas de la Comisión Europea, convirtiendo la definición de la ‘transición digital’ en una de sus principales prioridades, con el objeto de que los derechos fundamentales de la ciuda-

⁸ Vid. Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, and repealing Directive 95/46/EC (General Data Protection Regulation) (OJ L 119, 4.5.2016, p. 1). https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2016.119.01.0001.01.ENG&toc=OJ:L:2016:119:FULL#d1e1384-1-1

⁹ La Directiva (UE) 2016/680 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 hace referencia a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales por parte de las autoridades competentes para fines de prevención, investigación, detección o enjuiciamiento de infracciones penales o de ejecución de sanciones penales, y a la libre circulación de dichos datos y por la que se deroga la Decisión Marco 2008/977/JAI del Consejo. OJ L 119, 4.5.2016, pp. 89–131. <http://data.europa.eu/eli/dir/2016/680/oj>

¹⁰ «BOE» núm. 294, de 6 de diciembre de 2018. <https://www.boe.es/eli/es/lo/2018/12/05/3/con>

danía europea sean respetados en un entorno digital en constante cambio (Fundación Telefónica, 2022, p. 301).

Así se refleja en su informe anual sobre el grado de aplicación de la Carta de los Derechos Fundamentales de la UE, publicado a finales de 2021¹¹. Este informe identifica los principales desafíos asociados a la transformación tecnológica. Entre ellos, la defensa de los derechos individuales frente al uso de la inteligencia artificial y los sesgos que pueden producir en el uso de información que impacta sobre las vidas de las personas, especialmente en la calidad de vida de los adultos mayores.

Seguidamente, en enero de 2022, la Comisión, el Consejo y el Parlamento Europeo publicaron la *Declaración Europea sobre los Derechos y Principios Digitales*, para que la transformación digital se ajuste a la legislación y a los valores europeos¹², como resultado de la visión conjunta de una Europa “digitalmente” transformada de aquí a 2030. Una Europa que acoja a ciudadanos capacitados en una sociedad digital centrada en el ser humano, inclusiva, próspera y sostenible, vinculando con firmeza las políticas de la Unión Europea a ese objetivo¹³.

En fechas más recientes, la Comisión Europea ha propuesto la instauración de 2023 como *Año Europeo de las Capacidades*, con el objetivo de abordar la transición digital en el ámbito comunitario, atajando la escasez de competencias y fomentando las habilidades y la formación permanente durante el año en curso. Una finalidad con la que también se compromete el Gobierno español con la aprobación del ya mencionado *Plan Nacional de Competencias Digitales*, incluido en la *Agenda Digital 2026*, a través de un desarrollo parcial del *Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia*. Para el periodo 2021-2023 prevé una inversión de 3.750 millones de euros. Entre sus ejes, líneas y medidas de actuación se contempla la capacitación digital de la ciudadanía, poniendo especial énfasis en colectivos en riesgo de exclusión social.

¹¹ Cfr. European Commission (2021). Report from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. *Protecting Fundamental Rights in the Digital Age - 2021 Annual Report on the Application of the EU Charter of Fundamental Rights*. [COM (2021) 819 final]. https://commission.europa.eu/system/files/2021-12/1_1_179442_ann_rep_en_0.pdf

¹² Cfr. Comisión Europea, Consejo y Comisión Europea (2022). *Declaración Europea sobre los Derechos y Principios Digitales para la Década Digital*, (DOUE C 23/01, de 23 de enero de 2023). [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32023C0123\(01\)&from=EN](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32023C0123(01)&from=EN)

¹³ Así se establece en sus seis capítulos. Específicamente, en su Capítulo I afirma que las personas constituyen el núcleo de la transformación digital de la UE. La tecnología debe servir y beneficiar a todos los europeos y empoderarlos para que cumplan sus aspiraciones, en total seguridad y con pleno respeto de sus derechos fundamentales. Por su parte, el Capítulo II está dedicado a la solidaridad y la inclusión. El Capítulo III, a la libertad de elección. El IV defiende el acceso a un entorno digital fiable, diverso y multilingüe. El V versa sobre la seguridad, la protección y el empoderamiento ciudadano. Y el VI sobre la eficacia y las garantías de los derechos en los entornos digitales. *Vid.* Comisión Europea, Consejo y Comisión Europea (2022). *Declaración Europea sobre los Derechos y Principios Digitales para la Década Digital*, *Op. cit.* pp. 3-7. [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32023C0123\(01\)&from=EN](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32023C0123(01)&from=EN)

Para ello, se ha previsto la creación de una red nacional de centros de capacitación digital y la ampliación de también la oferta *online* gratuita de acceso masivo (MOOC), junto a otras acciones específicas de inclusión social.

Volviendo a las tesis de Harari, en contraposición, el catedrático de Filosofía Política Daniel Innerarity propone como alternativa el “tecnosolucionismo” o fe ciega en el poder o capacidad de la tecnología y de las empresas que las poseen para redefinir problemas sociales complejos a través de soluciones computacionales. Defiende que la tecnología no son solo meros aparatos o programas informáticos, sino que genera determinados “usos sociales y disposiciones culturales dentro de las cuales las innovaciones técnicas se ponen al servicio de ciertos valores”¹⁴. No obstante, si bien la técnica soluciona problemas antiguos y emergentes, también ocasiona otros específicos, planteando por ejemplo la exigencia de decidir democráticamente “para qué asuntos es relevante y en qué medida” (2021). En especial, en la relación de las personas mayores con el mercado, en directa imbricación con sus actividades de consumo. Sobre todo aquellas que se desarrollan a través de Internet, las cuales originan, en ocasiones, situaciones de riesgo o vulnerabilidad para este colectivo social.

3. LA VULNERABILIDAD DE LAS PERSONAS MAYORES FRENTE A LA CRECIENTE DIGITALIZACIÓN DEL MERCADO FINANCIERO: ANÁLISIS JURÍDICO DEL CONCEPTO DE “CONSUMIDOR VULNERABLE”

Tal como subraya Diéguez Aguilera, “el concepto de ‘consumidor vulnerable’ ha cobrado fuerza en los últimos años”, tanto en la UE como en cada uno de los ordenamientos de sus Estados miembros, entre ellos España. Es una figura recientemente incorporada a nuestro ordenamiento jurídico, que hace referencia a la dificultad que encuentran las personas mayores dentro del entorno digital a la hora de entablar relaciones con las entidades bancarias o financieras. Lo cual les convierte en consumidores especialmente vulnerables (2023). Un hecho agravado con la pandemia de la Covid-19, que ha cambiado nuestros patrones de consumo y ha puesto de manifiesto el papel fundamental y los retos que plantean las TIC (Núñez Cano, 2021, p. 1), incrementando la brecha entre el “consumidor conectado” y el “desconectado” (*Agenda del Consumidor de la Comisión Europea, 2020-2025*)¹⁵.

Este nuevo marco legislativo incluye disposiciones para la protección contra prácticas comerciales desleales, el acceso a información clara y comprensible, el derecho a recibir productos y servicios de calidad, junto a mecanismos de resolución de disputas.

¹⁴ Véase Innerarity, D. (12 de febrero de 2022). La tecnología de la democracia. *La Vanguardia*. <https://www.lavanguardia.com/opinion/20220212/8051516/tecnologia-democracia.html>

¹⁵ Puede ser consultada en: https://www.congreso.es/docu/docum/ddocum/dosieres/sleg/legislatura_14/spl_53/pdfs/12.pdf

En España existen diversas normativas y elementos legales que buscan reforzar los derechos de las personas mayores como consumidores. Estos están respaldados por la legislación española y las directivas europeas que buscan proteger los derechos de todos los consumidores, especialmente los de los adultos mayores.

Entre estas últimas, caben destacar la Directiva 2019/2161 para la mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión¹⁶; más antigua, la Directiva 2005/29/CE, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior¹⁷ que, en su artículo 5.3, introdujo la cuestión de la vulnerabilidad de los consumidores en el ordenamiento jurídico español; así como la actual Directiva 2019/770, relativa a determinados aspectos de los contratos de contenidos y servicios digitales¹⁸ que, paradójicamente, no recoge la figura del consumidor vulnerable dentro de su articulado.

Así pues, con carácter general, en España contamos con un amplio marco legislativo para la protección del consumidor (en especial, del consumidor vulnerable). De forma resumida, cabe citar:

1. **Legislación específica de protección al consumidor.** En especial referencia al tema que nos ocupa cabe mencionar la Ley 4/2022, de 25 de febrero¹⁹ y, anteriormente, la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios²⁰, que establece los derechos básicos de los consumidores, como el derecho a la protección de la salud y la seguridad, a recibir información veraz y transparente, a la protección de sus intereses económicos y sociales, entre otros, y sobre la que abundaremos a continuación. Ambas están en consonancia con el

¹⁶ Cfr. Directiva (UE) 2019/2161 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de noviembre de 2019 por la que se modifica la Directiva 93/13/CEE del Consejo y las Directivas 98/6/CE, 2005/29/CE y 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que atañe a la mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión, (DOUE L 328/7, de 18 de diciembre de 2019, pp. 7-28). <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/2161/oj>

¹⁷ Cfr. 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, que modifica la Directiva 84/450/CEE del Consejo, las Directivas 97/7/CE, 98/27/CE y 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y el Reglamento (CE) no 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo («Directiva sobre las prácticas comerciales desleales»), (DOUE L 149/22, de 11 de junio de 2005). <https://www.boe.es/doue/2005/149/L00022-00039.pdf>

¹⁸ Cfr. Directiva (UE) 2019/770 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2019, relativa a determinados aspectos de los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales, (DOUE L 136/1, de 22 de mayo de 2019). <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/770/oj>

¹⁹ Cfr. 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, pp. 23787-23817. <https://www.boe.es/eli/es/l/2022/02/25/4>

²⁰ Cfr. 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. «BOE» núm. 287, de 30 de noviembre de 2007. <https://www.boe.es/eli/es/rdlg/2007/11/16/1/con>

- artículo 51 de la Constitución española, que establece que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.
2. **Ley de Dependencia.** La Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia²¹ tiene como objetivo garantizar la atención y el cuidado de las personas en situación de dependencia, incluyendo a los adultos mayores. Esta ley establece los derechos de las personas mayores en términos de acceso a los servicios sociales, atención domiciliaria, atención residencial, y otros servicios relacionados con su bienestar.
 3. **Protección frente a prácticas abusivas:** La legislación también prohíbe prácticas comerciales abusivas que puedan perjudicar a los consumidores mayores, como la venta agresiva, el engaño o la publicidad engañosa. En especial, la Ley 29/2009²². Sobre esta base, las personas mayores tienen derecho a recibir información clara y comprensible sobre los productos y servicios que adquieren, así como a la protección frente a cláusulas abusivas en los contratos. Téngase en consideración, en especial, el artículo 20 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (en adelante TRLDCU), que establece que las prácticas comerciales deben recoger la información necesaria sobre las características del bien o servicio y su precio, de forma que posibilite que el consumidor o usuario pueda tomar una decisión ajustada a derecho sobre la contratación de los mismos.
 4. **Organismos de protección al consumidor:** En España existen diferentes organismos encargados de velar por los derechos de los consumidores, como la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN) y las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC). Estas entidades ofrecen asesoramiento, mediación y defensa de los derechos de los consumidores, incluyendo a las personas mayores.
 5. **Educación y divulgación:** Se promueve la educación y la divulgación en materia de derechos del consumidor, con el objetivo de que las personas mayores conozcan sus derechos y puedan ejercerlos de manera informada. Se organizan campañas de concienciación y se brinda información sobre temas relacionados con el consumo responsable, la protección de datos, las reclamaciones, entre otros.

²¹ Cfr. Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia. «BOE» núm. 299, de 15 de diciembre de 2006. <https://www.boe.es/eli/es/l/2006/12/14/39/con>

²² Cfr. 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, pp. 112039-112060. <https://www.boe.es/eli/es/l/2009/12/30/29>

Sobre la base de este marco jurídico general para la protección de los derechos del consumidor, la nueva Ley 4/2022, de 25 de febrero en el apartado segundo de su artículo 3, da un paso adelante reconociendo la figura del “consumidor vulnerable”. Un apartado que fue introducido por el Real Decreto-Ley 1/2021, de protección de los consumidores frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, en el articulado del TRLDCU.

Específicamente, el artículo 3.2. TRLDCU estipula que:

Asimismo, a los efectos de esta ley y sin perjuicio de la normativa sectorial que en cada caso resulte de aplicación, 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 consumidoras en condiciones de igualdad.

Entre los factores que pueden inducir a esta situación de especial vulnerabilidad de la población sénior española cabe citar los relativos al acceso a las fuentes de información y canales de comercialización; así como los relacionados con el mercado, en sus relaciones con bancos y empresas de suministro de servicios básicos. Entre ellos, la incapacidad para leer o descifrar los términos y condiciones de los contratos, o aquellos que aparecen vinculados con alguna situación especial a la que pueda estar sujeto el individuo, tales como el desempleo, una enfermedad crónica o una discapacidad. Aspectos que lo diferencian notablemente del consumidor medio. Ello les lleva a delegar la toma de decisiones en familiares y conocidos. También a la hora de realizar transacciones comerciales, como contratos engañosos, ventas abusivas, publicidad engañosa, productos defectuosos o servicios de baja calidad. Indefectiblemente, estas situaciones pueden tener un impacto negativo en su bienestar físico, emocional y financiero, generando estas y otras situaciones de especial vulnerabilidad.

Sin embargo, pese a la gravedad de la situación, tanto el Derecho de consumo europeo como el español se están revelando claramente insuficientes en este ámbito. Sobre todo, por el desconocimiento de los usuarios de los derechos que la legislación les concede y por el incumplimiento de empresarios y profesionales de las cargas y obligaciones que la ley les impone en la comercialización de sus bienes y servicios.

Por todo ello, es fundamental abordar estas problemáticas para asegurar una inclusión adecuada de las personas mayores en el mercado y garantizar que puedan disfrutar de sus legítimos derechos económicos y sociales. Esto implica promover la igualdad de oportunidades, combatir la discriminación, fomentar la capacitación y actualización de habilidades, así como adaptar productos y servicios a las necesidades de este grupo de edad. En definitiva, como sociedad debemos trabajar para crear entornos inclusivos y accesibles que garanticen la protección de los derechos de todas las personas mayores, promoviendo su participación activa y empoderamiento como consumidores.

De este modo, podemos evidenciar cómo el avance de las TIC “no solo ocasiona problemas de aplicabilidad sino también de reconsideración de lo que debemos entender tecnológicamente resoluble” (2021). A lo cual se añade que el gran debate democrático acerca de las tecnologías radicarán en “resituárlas en un ámbito amplio, más allá del mundo calculable”. Cuestión en absoluto baladí si lo analizamos bajo el crisol del tema que nos ocupa: el diseño e implementación de una digitalización ética centrada en las personas mayores. Especialmente, a tenor de los datos sociodemográficos que nos hablan de una población mundial cada vez más envejecida y que analizaremos de forma pormenorizada a continuación.

4. UNA POBLACIÓN MUNDIAL ENVEJECIDA

El envejecimiento de la población mundial es un hecho. Todos los países del mundo están experimentando un incremento tanto de la cantidad como de la calidad de vida, con una esperanza o ciclo vital igual o superior a los 60 años. En 2020, este grupo de edad superó al de niños menores de 5 años. Una tendencia creciente, según la Organización Mundial de la Salud (OMS, octubre de 2022)²³, que estima que en 2030 una de cada seis personas tendrá 60 años o más, pasando de los 1.000 a los 1.400 millones; mientras que el número de personas mayores de 80 años se triplicará entre 2020 y 2050, hasta alcanzar los 426 millones. Un fenómeno al que España y la Unión Europea (en adelante UE), en su conjunto, no son ajenas. Siguiendo esta estela demográfica, también la población de la UE está envejeciendo, a tenor de indicadores estadísticos que evidencian el creciente envejecimiento de su población, como son la evolución de la proporción de la población mayor, la tasa de dependencia de la tercera edad o la edad media, como mostraremos a continuación.

Por su parte, según datos del Instituto Nacional de Estadística (INE), también el colectivo de personas mayores representa en nuestro país el 20% del total de la población²⁴. Una tendencia demográfica al alza, que concurre en paralelo con la revolución de la digitalización, y que afecta a la práctica totalidad de nuestra vida profesional y personal, en especial a algunos colectivos especialmente vulnerables, como son las personas mayores y al que tampoco es ajena la población del conjunto de Estados miembros que componen la Unión Europea, como comprobaremos a continuación.

²³ Estos pueden ser consultados en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health>

²⁴ Más información en: <https://www.ine.es/prodyser/demografia UE/bloc-1c.html?lang=es>

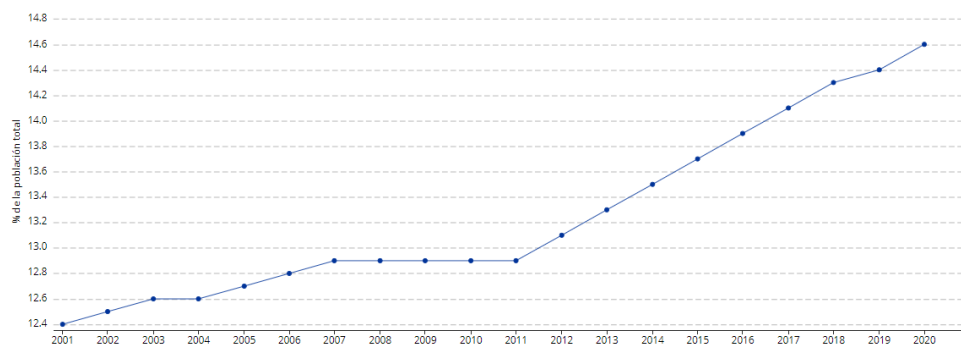
4.1. La población de la Unión Europea

Como ya hemos avanzado, la UE también cuenta con una población cada vez más envejecida. Un hecho que se evidencia si analizamos su evolución en el conjunto de población en el espacio comunitario. Según su Oficina Estadística (Eurostat), en 2020 el 21% de la población tenía 65 años o más, frente al 16% en 2001. Ello supone un incremento de 5 puntos porcentuales (p.p.). Por su parte, el grupo de 80 años o más prácticamente se ha duplicado durante este periodo. Mientras que en 2001 presentaba una cuota del 3,4%, en 2020 ascendía a casi el 6%. Por otro lado, la proporción de jóvenes (de 0 a 19 años) en la UE era del 20% en 2020, lo que supone un descenso de 3 puntos porcentuales respecto al 23% de 2001.

Analicemos estos datos de forma detallada.

En primer lugar, observamos un aumento de la proporción de personas de 65 años o más en el conjunto de Estados miembros durante el periodo 2001-2020, produciéndose el mayor aumento en Finlandia (+7 p.p.) y el menor en Luxemburgo (+1 p.p.). Por países, Italia presenta la población total más envejecida (el 23%), seguida de Grecia, Finlandia, Portugal, Alemania y Bulgaria (todos ellos con un 22%). Por su parte, Irlanda (14%) y Luxemburgo (15%) presentan los índices más bajos.

GRÁFICO 1. Población por grupos de edad en la UE: de 65 a 79 años
(en % de la población total)



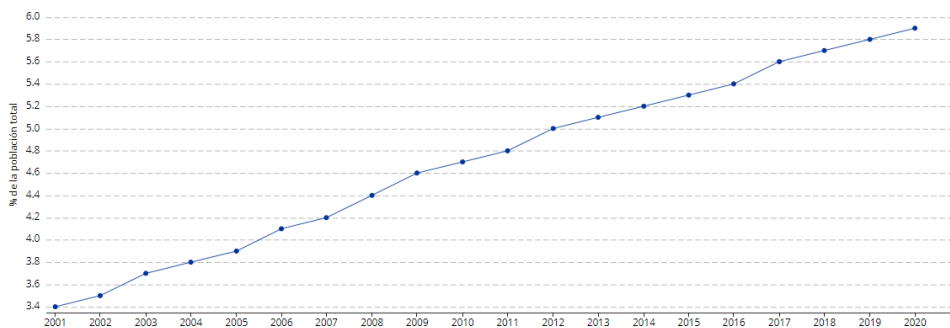
Fuente: Eurostat (2020)²⁵

En segundo lugar, advertimos que si bien el colectivo de personas de 80 años o más ha aumentado en todos los Estados miembros entre 2001 y 2020 (excepto en Suecia donde se mantuvo constante con un porcentaje del 5%), su ritmo de crecimiento no ha sido tan elevado como en el anterior grupo. Sin embargo, en algunos Estados miembros este porcentaje se ha duplicado con creces. Por ejemplo, en Lituania y

²⁵ Véase https://www.ine.es/prodyser/demografia_UE/bloc-1c.html?lang=es

Croacia ha pasado del 2% en 2001, al 6% en 2020, y en Rumanía, Bulgaria y Eslovenia, del 2% al 5%, respectivamente.

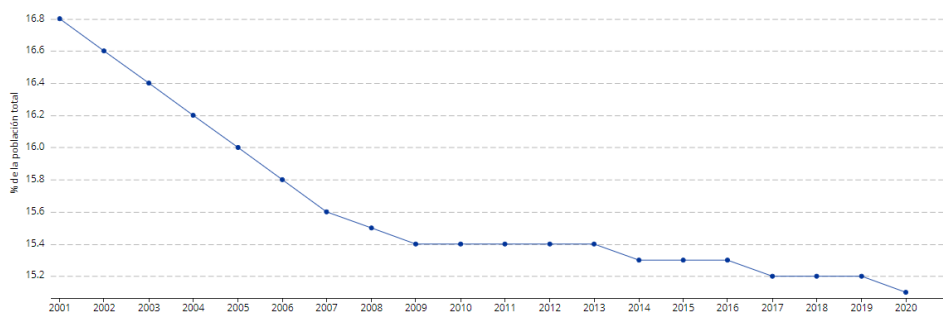
GRÁFICO 2. Población por grupos de edad en la UE: 80 años o más
(en % de la población total)



Fuente: Eurostat (2020)

En contrapartida, el porcentaje de niños y adolescentes ha disminuido en las dos últimas décadas en todos los Estados miembros (en especial en Chipre y Malta, ambos con -6 p.p.), con respecto a la población total de la UE, representando globalmente apenas el 5% de la población de la UE en 2020. De este modo, mientras que en 2001 el 17% tenía menos de 14 años, en 2020 descendieron hasta el 15% (-2 p.p.).

GRÁFICO 3. Población por grupos de edad en la UE: menor de 15 años
(en % de la población total)



Fuente: Eurostat (2020)

De esta forma, podemos concluir que la edad mediana de la población en la UE es de 44 años, habiéndose incrementado en 6 años en el periodo 2001-2020. Entre los Estados miembros, la más alta se observa en Italia (47 años), seguida de Portugal y Alemania (ambos, 46 años), Grecia y Bulgaria (45); mientras que las más bajas se dan

en Irlanda y Chipre (con 38), tras Malta y Luxemburgo (40). Acrecentándose en casi 7 años la mediana en España (de 37,6 años en 2001, a 44,3 años en 2020).

²⁶ <https://tinyurl.com/mhzy2ad6>

4.2. La población en España

La tendencia observada en el conjunto de Estados miembros de la UE es directamente extrapolable a nuestro país. Según el INE²⁶, si bien las cifras del padrón de España de 2020 y 2022 son similares, la pirámide de población ha variado y está más envejecida.

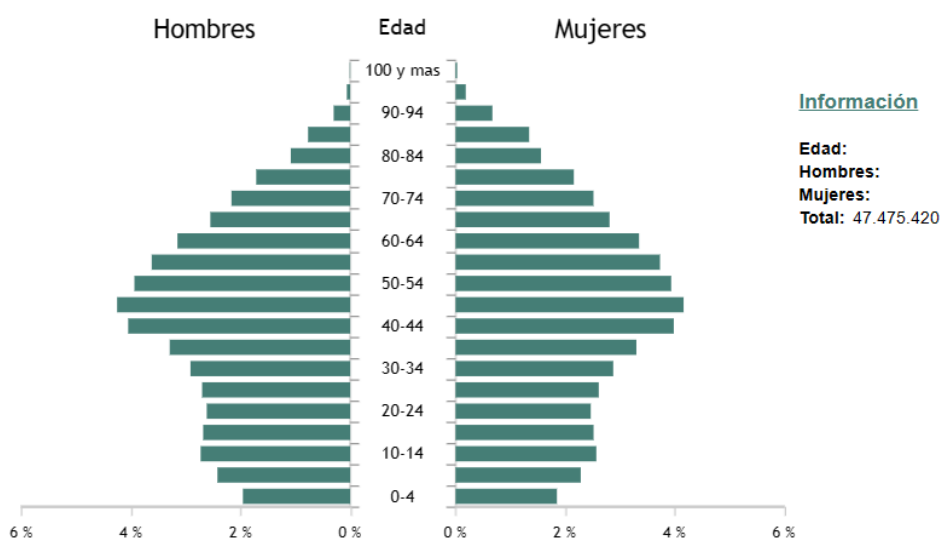
TABLA 1. Población inscrita en el padrón
(datos provisionales, a 01/01/2022)

	Valor	Variación anual
TOTAL NACIONAL	47.435.597	0,11

Fuente: elaboración propia, a partir de los datos del INE: Estadística del Padrón Continuo.
(Datos provisionales, a 1 de enero de 2022)

De hecho, con respecto al padrón de 2020, el grupo de edad que más población ha sumado es el de 60 a 64 años, incrementándose en 174.000 personas. De forma paralela, mientras que la población actual de más de 45 años ha aumentado en 726.000, el colectivo de hasta 44 años se ha reducido en 742.000 habitantes. De este modo, el grupo de edad que más se descendido desde 2020 es el de la población de entre 35 y 39 años, específicamente en 260.000 personas.

GRÁFICO 4. Pirámide de la población empadronada en España
Total nacional



Fuente: INE. Estadística del Padrón Continuo (datos a 1 de enero de 2022)²⁷

Por edades, si establecemos una comparativa por grupos quinquenales, a partir de 65 años de población empadronada en España en el año 2021, podemos evidenciar que el grupo más numeroso es el de entre 65 y 69 años, Le sigue el grupo de entre 70 y 74 años.

²⁷ Puede ser consultada en: <https://www.ine.es/covid/piramides.htm>

TABLA 2. Población por edad en España. Año 2021
(grupos quinquenales, a partir de 65 años)

	65-69 años	70-74 años	75-79 años	80-84 años	85-89 años	90-94 años	95-99 años	100 años y más
TOTAL	2.480.872	2.199.993	1.767.146	1.294.253	991.099	446.746	112.699	18.020

Fuente: elaboración propia, a partir de los datos del INE: Estadística del Padrón Continuo (datos provisionales a 1 de enero de 2022).

Si lo comparamos con el total de la población inscrita en el padrón en 2021 (47.435.597), observamos que el primer grupo de edad (65-69 años) representa el 5,2% del total de la población nacional y el segundo (70-74 años), el 4,6%.

Seguidamente, si sumamos el total de población de entre 65 y 100 años y más (9.310.828 personas empadronadas), vemos que este colectivo de edad representa el 19,63% de la población nacional total.

Si establecemos una comparativa con el marco comunitario (anteriormente analizado), observamos que, de nuevo, en España ha habido un considerable crecimiento de la población de edad superior a los 65 años en las dos últimas décadas, pasando del 16% de la población total en 2001, al 21% en 2020 (algo inferior en 2021, un 19,63%, como acabamos de señalar). Con respecto al grupo de 80 años o más, advertimos que su porcentaje casi se ha duplicado en este mismo periodo, siendo casi un 6% en 2020, mientras que en 2001 representaba el 3,4%. Este hecho contrasta con el descenso de la población joven (de 0 a 19 años) en la UE: del 23% en 2001, al 20% en 2020.

Por lo que podemos concluir que estos datos constatan un hecho indiscutible y es que la proporción de personas en edad laboral de la EU-27 está reduciéndose, mientras que el número relativo de personas jubiladas está aumentando. Una tendencia que irá al alza, pues se prevé que la proporción de personas mayores en el total de la población aumentará significativamente en las próximas décadas, tal como se señala en el informe de Eurostat²⁸ (2020). Ello implicará la necesidad, por parte de los poderes públicos, de poner un mayor énfasis en colectivos en riesgo de exclusión social, entre los que se encuentran nuestros mayores. En especial, con la implementación de una serie de servicios conexos y medidas adicionales para su capacitación digital, con el objeto de promover su plena inclusión social y garantizar sus derechos fundamentales.

Veamos a continuación en qué dirección se han de encaminar dichas medidas, en base a los resultados obtenidos del análisis de los datos del INE sobre la brecha digital y el uso de las TIC en España, en relación a las personas mayores de 64 años.

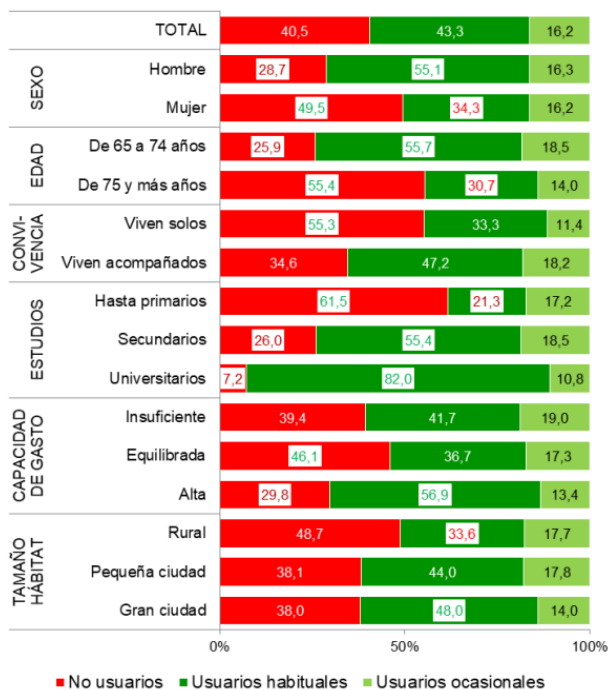
²⁸ <https://tinyurl.com/mwttwjrv>

5. RADIOGRAFÍA DE LA BRECHA DIGITAL EN ESPAÑA

5.1. Uso de las TIC por personas mayores de 64 años: Diferencias por segmentos de población

Si nos basamos en los datos reflejados en el último Informe sobre brecha digital publicado por la Unión Democrática de Pensionistas y Jubilados de España (UDP) en junio de 2021²⁹, podemos ver que existen claras diferencias en el porcentaje de usuarios y no usuarios de Internet entre los distintos segmentos de población mayor de 64 años, en función de variables como la edad, el sexo, el tipo de convivencia, el nivel de estudios, la capacidad de gasto y el tamaño del hábitat en el que residen, tal como se destaca en el Gráfico 5.

GRÁFICO 5. Uso de las TIC por segmentos de población³⁰



Fuente: Barómetro UDP (2021)

²⁹ Cfr. UDP (Junio de 2021). *Informe sobre brecha digital. Informe Mayores UDP. Barómetro UDP. Año IX, (1)*. Unión Democrática de Pensionistas y Jubilados de España (UDP). Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, p. 3. https://mayoresudp.org/wp-content/uploads/2021/07/544611SAS01-Baro%CC%81metro-Mayores-2021_I.pdf

³⁰ La muestra de población fue de 472 usuarios.

A continuación, analizaremos brevemente cada uno de estos segmentos con el objetivo de trazar una radiografía real de la brecha digital en España relacionada con los adultos mayores, analizando los datos ofrecidos por las últimas encuestas del Barómetro de la UDP de 2021 y del INE de 2022.

5.1.1. Conexión a Internet en función de la edad

El uso de las TIC se encuentra directamente relacionado con la edad, si atendemos los datos que nos ofrecen tanto las encuestas del Barómetro de la UDP (de junio de 2021), como las más recientes del INE (de 29 de noviembre de 2022), como podemos comprobar en la siguiente Tabla.

TABLA 3. Usuarios TIC por sexo y grupos de edad. Año 2022
(Porcentajes de población de 16 a 74 años)

	Personas que han utilizado Internet en los últimos 3 meses	Usuarios diarios de Internet (al menos 5 días a la semana)	Personas que han comprado por Internet en los tres últimos meses
TOTAL	94,5	87,1	55,3
Por sexo			
Hombres	94,5	87,1	55,1
Mujeres	94,5	87,1	55,4
Por edad			
De 16 a 24 años	99,8	98,1	63,0
De 25 a 34 años	99,5	96,2	72,8
De 35 a 44 años	99,0	95,2	70,8
De 45 a 54 años	97,1	90,6	57,0
De 55 a 64 años	92,4	80,0	41,4
De 65 a 74 años	76,4	59,9	23,7

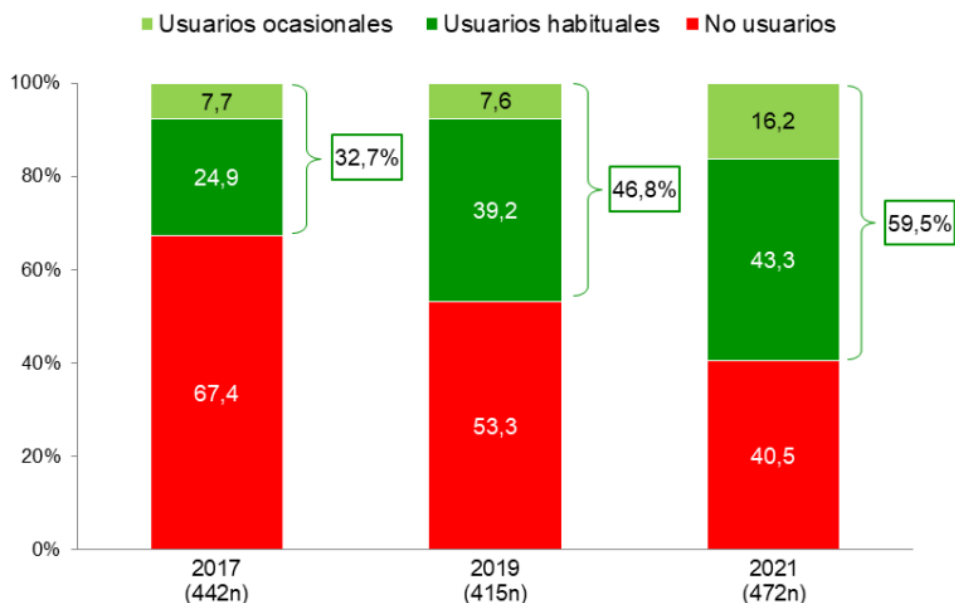
Fuente: INE (2022)

De esta forma, el uso de Internet diario está muy generalizado entre los jóvenes de 16 a 24 años (un 98,1%), y va descendiendo conforme aumenta la edad. A pesar de que los porcentajes de uso se incrementan en todos los grupos de edad con respecto a 2021. Según el INE, a partir de los 55 años se sitúa en el 80% y en el colectivo de 65 a 74 años desciende hasta el 59,9%. El mayor incremento se produce entre los de 65 a 74 años, con una subida de 3,6 puntos porcentuales. Sin embargo, respecto a las compras por Internet, comparado con 2021, paradójicamente el mayor aumento en el porcentaje de compras se da entre las personas de 55 a 64 años (2,3 puntos más). Y el mayor descenso, en los de 25 a 34 años (1,5 puntos menos)³¹.

³¹ Vid. https://www.ine.es/prensa/tich_2022.pdf

Otro dato que llama poderosamente nuestra atención es el aumento exponencial del uso de TIC entre las personas mayores de 65 años, en el período 2017-2021 (27 puntos porcentuales entre 2017 y 2021, y 14, entre 2019-2021); a pesar de que, en la actualidad, el 40,5% de las personas mayores aseguran que nunca han accedido a Internet, según refleja el Barómetro de la UDP de junio de 2021³².

GRÁFICO 6. Uso de las TIC entre las personas mayores de 65 años



Fuente: Barómetro UDP (2021)

Una tendencia creciente que se mantuvo constante en 2022 entre las personas de 75 y más años. Según el INE, el 35,9% de las personas mayores de 74 años utilizó Internet en los tres últimos meses de 2022, lo que supone un total de 1,6 millones de personas. Además, se produce un incremento de 3 puntos y medio en el uso diario de Internet (exactamente, el 24,1%, frente al 20,6% de 2021), y un 7,4% ha comprado *online* en los tres últimos meses (en comparación con el 7,0% de 2021).

³² Cfr. UDP (Junio de 2021). *Informe sobre brecha digital. Informe Mayores UDP. Barómetro UDP. Año IX, (1). Op. cit., p. 3.* https://mayoresudp.org/wp-content/uploads/2021/07/544611SAS01-Baro%CC%81metro-Mayores-2021_1.pdf

TABLA 4. Usuarios TIC de personas de 75 y más años. Año 2022
(Porcentajes de población de 75 y más años)

	Personas que han utilizado Internet en los últimos 3 meses	Usuarios diarios de Internet (al menos 5 días a la semana)	Personas que han comprado por Internet en los tres últimos meses
TOTAL	35,9	24,1	7,4
Por sexo			
Hombres	36,4	24,7	8,7
Mujeres	35,6	23,7	6,4
Por edad			
De 75 a 84 años	43,2	29,9	9,3
85 y más años	16,4	8,6	2,0

Fuente: INE (2022)

5.1.2. Según el sexo

Si seguimos analizando los distintos segmentos de población, vemos que existen claras diferencias en el porcentaje de personas usuarias/no usuarias de Internet, igualmente en función del género.

Según el Barómetro UDP de 2021, las mujeres de más de 65 años registran el mayor porcentaje de personas mayores no usuarias (el 49,5%, frente al 28,7% de los hombres). Su perfil es el de mujeres mayores de 75 años (el 55,4%), que viven solas (55,3%), y con un menor nivel formativo (61,5%). Entre los motivos que argumentan para no hacerlo destacan la no dotación de *smartphones* (el 38,2%) y de conexión a internet (33,5%).

En contrapartida, los hombres se posicionan en un el 55,1% como usuarios habituales (frente al 34,3% de mujeres). Son varones de entre 65 y 74 años (55,7%), con una alta capacidad de gasto (56,9%) y que cuentan con estudios universitarios (82%). Sin embargo, aquellos que no utilizan Internet, alegan no disponer de un *smartphone* (23,5%), tampoco de conexión a Internet (19,1%), otro 11,7% les gustaría, pero no saben cómo, o bien no tienen quién les ayude (8,5%). Porcentajes muy inferiores a los registrados en mujeres no usuarias.

Según el INE, en 2022, la brecha a favor de los hombres mayores 74 años se atenuó en relación con el uso de Internet, tanto en los tres últimos meses como en el uso diario. Sin embargo, crece con relación a las compras por internet en los últimos tres meses. Entre las actividades *online* realizadas por este colectivo en los tres últimos meses destacan el uso de aplicaciones de comunicación (por ejemplo, *Whats'App*), tanto de mensajería instantánea como para telefonar o realizar videollamadas a través de Internet. También el 21,3% realizó lectura de prensa y revistas de actualidad *online*.

5.1.3. En base al tipo de convivencia

Claramente podemos evidenciar en los resultados del Barómetro de la UDP (2021) que las personas mayores de 64 años, que mayoritariamente utilizan Internet de forma habitual, son aquellas que viven acompañadas (el 47,2%), frente al 33,3% de las que viven solas. Entre estas últimas, el 55,3% no son usuarias, en contrapartida al 34,6% de las no usuarias que viven acompañadas.

Entre quienes viven solos, el motivo principal argumentado para no utilizar Internet es que no disponen de teléfono móvil con acceso a Internet (42,9%), principalmente; así como por una ausencia total de interés por hacerlo. Es, por otro lado, un porcentaje que destaca significativamente con respecto al registrado entre quienes viven acompañados (27,8%), quienes afirman que no lo utilizan porque no saben cómo hacerlo, aunque les gustaría (7,2%) o que no tienen quién les ayude (5,7%).

5.1.4. En función del nivel formativo

Podemos evidenciar, asimismo, amplias diferencias si atendemos al nivel formativo de los usuarios. Claramente observamos que el mayor porcentaje de los habituales (el 82%) posee estudios universitarios, seguido de aquellos que tienen estudios secundarios (el 55,4%), frente al 21,3% con estudios primarios.

En cuatro de los principales motivos expuestos, el porcentaje señalado por quienes tienen estudios primarios es significativamente superior al registrado entre quienes tienen estudios universitarios: la conexión a internet (30,8% con estudios universitarios frente al 7,2% con estudios primarios), no saber cómo hacerlo, aunque les gustaría (4,0% frente al 0%), es muy caro (4,8% frente a 0%) o porque no tienen quién le ayude (4,5% frente a 0%).

5.1.5. Con relación a la capacidad de gasto

Mayoritariamente, se evidencia que hacen un uso habitual de Internet aquellos adultos mayores que disponen de mayor capacidad de gasto (el 56,9%), frente a los que poseen recursos insuficientes (el 41,7%). Si bien vemos que el porcentaje es relativamente alto, en relación con esta variable de bajos ingresos.

De forma paralela, en la horquilla intermedia, con una capacidad equilibrada de gasto, encontramos un 36,7% de usuarios habituales, frente a un 46,1% de no usuarios.

5.1.6. Atendiendo el tamaño del hábitat

Según el tamaño de hábitat solamente observamos una diferencia entre el ámbito rural y las grandes ciudades en el caso de los usuarios habituales, registrándose un porcentaje significativamente superior en las grandes urbes (el 48,0%), en comparación al registrado en los pequeños municipios (33,6%).

Asimismo, en función del tamaño de hábitat, en las grandes ciudades destaca significativamente el porcentaje de quienes no tienen ordenador o *tablet* (57,7%) con respecto al registrado en las ciudades pequeñas (39,6%).

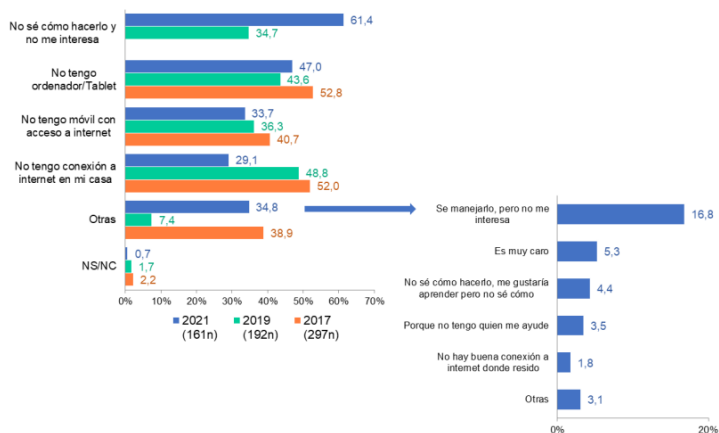
Por otro lado, en las ciudades pequeñas se registra un porcentaje muy elevado de quienes no saben cómo hacerlo y además no les interesa (el 74,3%), representativamente superior al registrado en los municipios del ámbito rural (48,2%).

5.2. Motivos por los cuales los adultos mayores no utilizan internet

De esta forma, y haciendo un breve resumen de los motivos por los cuales las personas de 64 años y más argumentan no utilizar Internet, destaca como principal la ausencia de interés y de conocimientos para hacerlo (61,4%), así como el no disponer de dispositivos (ordenador o *tablet*: el 47%, o bien móvil con acceso a Internet: el 33,7%).

En menor medida, los encuestados también aludieron que les parece caro (5,3%), que no saben, les gustaría aprender, pero no saben cómo (4,4%), que no tienen quién les ayude (3,5%), que no hay buena conexión a internet en el domicilio (1,8%) y otros (3,1%), como podemos observar en el siguiente Gráfico.

GRÁFICO 7. Motivos de no utilizar internet

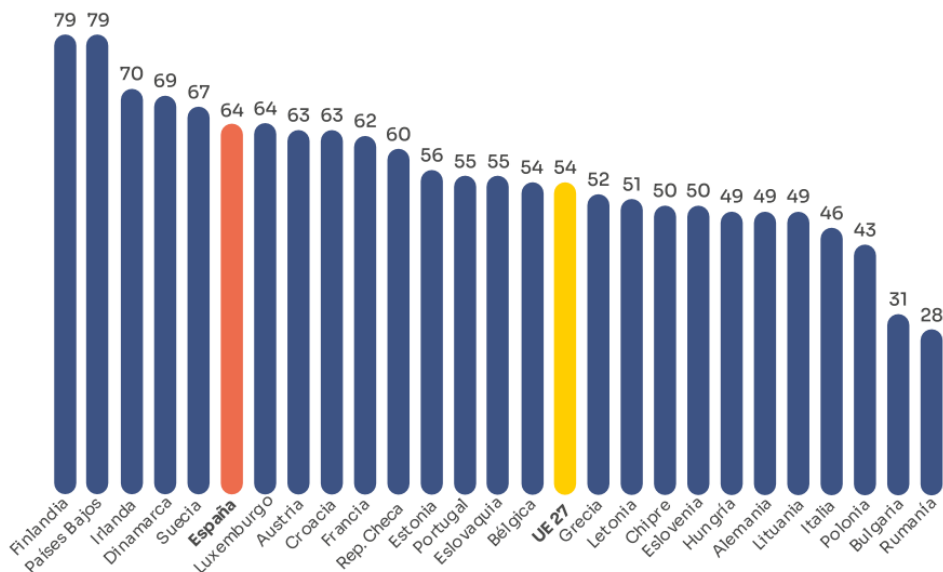


Fuente: Barómetro UDP (2021)

5.3. Marco comparado con la Unión Europea

Al contrario de lo que pueda parecer a tenor de los datos anteriormente analizados, otra información altamente destacable es que, con carácter general, España contaba en 2021 con unos niveles de desarrollo de competencias digitales por encima de la media europea.

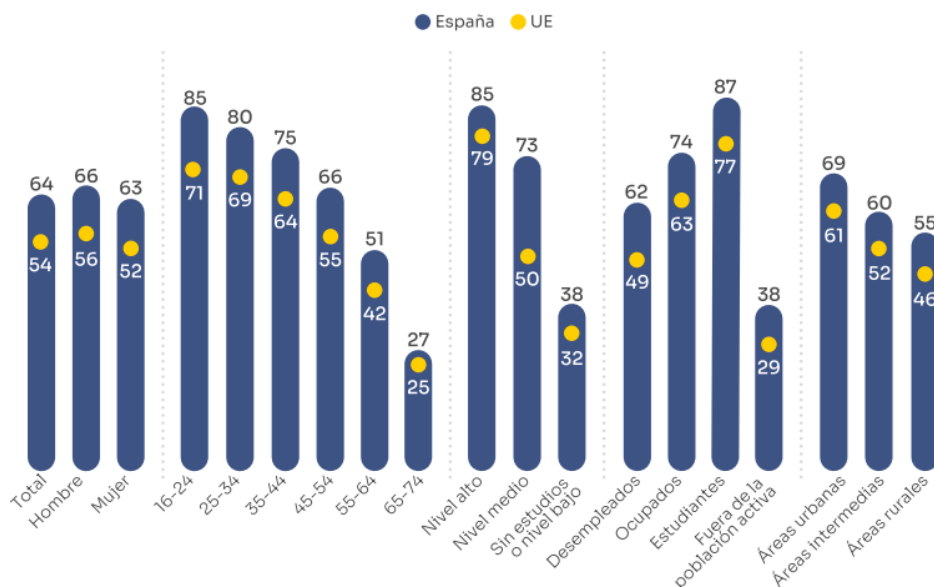
GRÁFICO 8. Porcentaje de población con competencias digitales básicas o avanzadas 2021



Fuente: ONTSI (2022), a partir de Eurostat (2021)

Como podemos observar en el Gráfico 8, actualmente España se encuentra en el 6º puesto de competencias digitales globales básicas en el conjunto de la UE. El 64% de la población española supera en 10 puntos porcentuales la media europea, mostrando una tendencia claramente positiva a lo largo de los últimos años. Situándose por delante de Estados miembros como Francia (62%), Alemania (49%) o Italia (46%).

Sin embargo, todavía siguen existiendo grandes diferencias en torno al desarrollo de las competencias digitales entre los distintos colectivos sociodemográficos, tanto en la Unión Europea como en España.

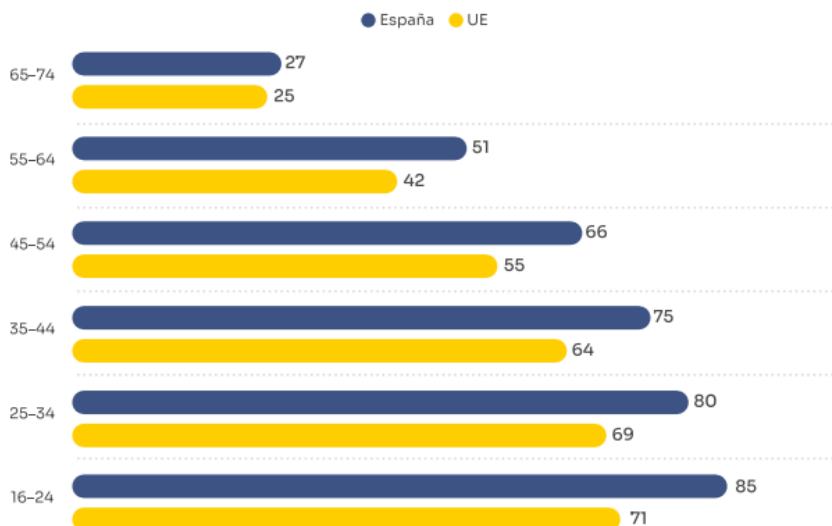
GRÁFICO 9. Porcentaje de personas con competencias digitales básicas o avanzadas, según categoría sociodemográfica (2021)

Fuente: ONTSI (2022), a partir de Eurostat (2021)

Como hemos podido comprobar, en España, al igual que en la Unión Europea, una de las mayores brechas en competencias digitales se da en función de la edad (con una diferencia porcentual de hasta 58 puntos, con respecto al grupo de entre 16-24 años, que cuenta con el nivel más alto de competencias). Por tanto, a grupos de mayor edad, peor nivel de competencia digital. En especial en nuestro país, con una diferencia porcentual de 2 puntos, con respecto a la UE, como observamos en el Gráfico 10.

De forma paralela, emergen otras brechas digitales en función de la ocupación (49 puntos), el nivel de estudios (47 puntos), el lugar de residencia (14 puntos) y el género (3 puntos).

GRÁFICO 10. Porcentaje de personas con competencias digitales básicas o avanzadas, según la edad (2021)



Fuente: ONTSI (2022), a partir de Eurostat (2021)

6. RESULTADOS Y CONCLUSIONES

Fruto de los resultados obtenidos tras el análisis jurídico y sociológico de las variables de estudio hemos podido evidenciar un hecho indiscutible y es que todavía persisten brechas significativas entre colectivos sociodemográficos y socioeconómicos en lo concerniente al desarrollo de las competencias digitales tanto en nuestro país, como en el resto de Europa. Específicamente, de 58 puntos de desventaja entre la población mayor frente a la más joven. Por lo que se constata la existencia de una auténtica brecha digital, que genera una desigualdad *de facto* en el acceso, uso o impacto de las TIC entre grupos sociales.

De forma paralela, otro dato irrefutable que hemos podido verificar es la reducción de personas en edad laboral de la EU-27 frente al aumento del número relativo de personas jubiladas. Una tendencia que irá al alza, ya que se prevé que la proporción de personas mayores de 64 años y más en el total de la población aumentará significativamente en las próximas décadas, tal como se señala en el informe de Eurostat, de 2020. Lo cual marcará una tendencia progresiva en el incremento de esta brecha digital si no se adoptan medidas urgentes y adecuadas.

Por ende, los estudios analizados a través de esta investigación nos han permitido hacer una radiografía de la brecha digital entre mayores, en España y la UE, poniendo

de manifiesto la relación existente entre la brecha digital, el estatus socioeconómico, el género, la edad, el tipo de convivencia, el nivel de estudios o el lugar en el que se reside. Entre ellas, Eurostat (en la UE), la Encuesta sobre Equipamiento y Uso de TIC en los Hogares del INE y el Barómetro sobre la Brecha digital y las personas mayores de la UDP de España (a nivel nacional).

El análisis de sus resultados nos ha permitido identificar los retos, amenazas y desafíos a los que se enfrenta este colectivo. Entre ellos, la dificultad a la hora de acceder a determinados servicios o para la realización de gestiones tan solo por canales digitales. Entre ellas, sanitarias, sociales, administrativas o bancarias o para comprar en línea, u obtener información por teléfono siguiendo instrucciones de una máquina, en el marco de su relación con el mercado, como hemos tenido oportunidad de evidenciar en el epígrafe 3 de esta investigación, y que podrían resumirse del siguiente modo:

- Exclusión financiera: Barreras para acceder a servicios financieros, como cuentas bancarias, créditos o seguros. Motivado, en ocasiones, por la falta de conocimientos sobre tecnología, limitaciones de movilidad o incluso discriminación por parte de las instituciones financieras.
- Tecnología y barreras digitales: Especialmente para aquellas personas adultas que no están familiarizadas con el uso de dispositivos electrónicos o Internet. Esto puede dificultar su acceso a servicios en línea, compras electrónicas o incluso comunicación con familiares y amigos.
- Publicidad y marketing dirigidos a los jóvenes: Muchas estrategias de publicidad y marketing se enfocan en los consumidores más jóvenes, lo que puede hacer que las personas mayores se sientan excluidas o ignoradas. Esto puede llevar a una falta de productos o servicios adecuados a sus necesidades específicas, limitando su participación en el mercado.
- Discriminación y estereotipos en el mercado laboral, lo que dificulta su acceso al empleo o la posibilidad de ascender en sus carreras. También pueden ser objeto de estereotipos negativos que los perciben como menos productivos o menos capaces.
- Desempleo y dificultades para encontrar trabajo: Las personas mayores pueden tener dificultades para encontrar empleo debido a la preferencia por contratar a trabajadores más jóvenes o por la falta de actualización en habilidades tecnológicas. Esto puede llevar a un aumento en el desempleo en este grupo de edad, lo que a su vez puede tener impactos negativos en su bienestar económico y emocional.
- Jubilación insuficiente: Muchas personas mayores dependen de sus pensiones o jubilaciones para cubrir sus necesidades económicas. Sin embargo, en algunos casos, estas prestaciones pueden resultar insuficientes para cubrir los gastos básicos, especialmente si han experimentado dificultades en su vida laboral, como periodos de desempleo o empleo precario.

Otro de los desafíos que hemos podido observar es la denominada “brecha digital de género”. Los resultados son tozudos y evidencian que el acceso a las TIC entre las personas mayores es superior en hombres, menores de 74 años, con estudios universitarios y con mayores ingresos. Por añadidura, la edad cronológica está asociada al deterioro cognitivo y de las capacidades sensoriales (principalmente, vista y oído), lo que incrementa la brecha digital entre las personas de edad más avanzada.

También encontramos barreras relacionadas con las infraestructuras, siendo elementos a tener en cuenta el acceso a dispositivos o a internet de banda ancha en el ámbito rural (donde reside un porcentaje de población mayor de 80 años muy elevado). Por añadidura, el Informe de la UDP, de junio de 2021, indica que si bien la principal barrera de acceso a los servicios digitales son las habilidades e interés en utilizar las TIC, hay otros motivos ligados a las infraestructuras y los dispositivos. Entre ellos, no disponer de dispositivos tecnológicos (como ordenador, *tablet* o de un *smartphone* con acceso a internet), o de conexión a internet en el hogar. De forma paralela, hay que insistir que el acceso a internet en el medio rural, y a las redes de banda ancha, representa también una barrera digital significativa.

De este modo, la minoración de los efectos perniciosos que produce la brecha digital ha de ser un asunto relevante y prioritario en las agendas públicas. Urge poner en marcha nuevas políticas públicas y velar por el correcto cumplimiento de las ya acordadas para garantizar que la transformación digital beneficie a toda la ciudadanía, sin distinción. De no ser así, aquellas personas que carecen de un acceso regular a Internet, de las habilidades para hacer uso de los servicios digitales o de la capacidad para acceder a ellos por limitaciones físicas o cognitivas corren el riesgo de sufrir exclusión social y de ver vulnerados sus derechos más elementales.

Sobre esta base, la eliminación de estas barreras tecnológicas, y la adquisición y el desarrollo de competencias digitales para los adultos mayores deben seguir siendo algunas de las prioridades clave para los poderes públicos en el presente y en futuro más próximo, a través del *Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia*, y en el contexto internacional y europeo de las políticas públicas analizadas al inicio de esta investigación, proporcionando un marco estratégico alineado con la *Agenda 2030* y los *Objetivos de Desarrollo Sostenible* (ODS).

Por tanto, es obligación de los poderes públicos nacionales y europeos facilitar y fomentar la formación en estas competencias a través del *Plan Nacional de Competencias Digitales*, incluido en la *Agenda Digital 2026*, prestando una especial atención al primero de sus pilares: el desarrollo de las competencias digitales básicas de la ciudadanía, adaptando el Estado de bienestar, muy especialmente entre los colectivos más vulnerables³³. Sin obviar la necesidad de construir una conectividad inclusiva y

³³ A través del segundo pilar se pretende el fomento de la formación en estas competencias a lo largo de toda la vida laboral, con el tercero: la aceleración de la transformación digital de la educación, y con el cuarto: el aumentar el número de especialistas digitales (ONTSI, 2022, p. 5).

sostenible, mejorar la confianza mediante un uso ético y responsable de la tecnología, impulsar la digitalización para una sociedad y economía más sostenible y asegurar una competencia equilibrada.

En resumen, este proceso que ha de ser claramente inclusivo y dirigido a mejorar la capacitación de los adultos mayores, al tiempo que responsable, sostenible y en colaboración con el sector privado y el tercer sector, por el carácter universal y transversal de las competencias digitales. La implicación de los sistemas educativos y de formación profesional será igualmente esencial para llegar a las personas adultas que requieren cualificación, recualificación y refuerzo de competencias digitales, que respondan a sus necesidades vitales y que sirvan para mejorar su calidad de vida y lograr un envejecimiento saludable.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Diéguez Aguilera, L. (19 de enero de 2023). El consumidor vulnerable: en especial, la vulnerabilidad de las personas mayores ante la acusada digitalización del mercado financiero [en línea]. *Diario La Ley*. Tribuna. <https://diariolaley.laleynext.es/dli/2023/02/07/el-consumidor-vulnerable-en-especial-la-vulnerabilidad-de-las-personas-mayores-ante-la-acusada-digitalizacion-del-mercado-financiero>
- Núñez Cano, M. L. (2021). La nueva figura del consumidor vulnerable a la luz del RD 1/2021 de 19 de enero. *Economist & Jurist*, 29 (253), 1-10.
- European Commission (2021). Report from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic And Social Committee and the Committee of the Regions. *Protecting Fundamental Rights in the Digital Age - 2021 Annual Report on the Application of the EU Charter of Fundamental Rights*. [COM (2021) 819 final]. https://commission.europa.eu/system/files/2021-12/1_1_179442_ann_rep_en_0.pdf
- Fernández Fernández, P.M. (2023). El reto de la igualdad y la inclusión en el proceso de transformación digital. *Revista +Calidad*, (1er. Semestre), 72-84.
- Fundación Telefónica (2022). *Sociedad digital en España 2022*. Penguin Random House. <https://www.fundaciontelefonica.com/cultura-digital/publicaciones/>
- Gil-Jaurena, I; López Martín, C, y Valencia Cobo, J. (2023). ¿Cómo acompañar la inclusión? Elementos de protección y buenas prácticas en programas de inserción sociolaboral. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, 42, 75-92. <http://recyt.fecyt.es/index.php/PSRI/>
- Gómez Trigueros, I. M. y Yáñez de Aldecoa, C. (2023). La brecha digital en el contexto educativo: formación y aprendizaje de la ciudadanía digital. *Research in Education and Learning Innovation Archives*, 30, 39-45. DOI: 10.7203/realia.30.25898
- Harari, Y. N. (26 de febrero de 2021). Lessons from a year of Covid. *Financial Times*. <https://www.ft.com/content/f1b30f2c-84aa-4595-84f2-7816796d6841>
- Harari, Y. N. (2015). *Homo Deus: Breve historia del mañana*. Debate.
- Harari, Y. N. (2011). *Sapiens. De animales a dioses*. Debate.

- INE (29 de noviembre de 2022). *Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en los Hogares. Año 2022* [Nota de prensa]. Instituto Nacional de Estadística (INE). https://www.ine.es/prensa/tich_2022.pdf
- Innerarity, D. (12 de febrero de 2022). La tecnología de la democracia. *La Vanguardia*. <https://www.lavanguardia.com/opinion/20220212/8051516/tecnologia-democracia.html>
- Llorente-Barroso, C.; Anzanello-Carrascoza, J. L. y Ferreira, I. (2023). Compromiso corporativo e inclusión social de adultos vulnerables: De la conciencia empresarial e institucional al valor de marca y la participación ciudadana. *ICONO 14. Revista Científica de Comunicación y Tecnologías Emergentes*, 21(1). <https://doi.org/10.7195/ri14.v21i1.198>
- Nagusi Intelligence Center (2022). ¿Cómo mejorar la usabilidad de las tecnologías digitales para las personas mayores? [Informe monográfico]. *Nagusi Intelligence Center (NIC) Behatokia*. <https://www.bizkaia.eus/documents/9027320/8f03e783-49e0-1b2a-f35f-1285ae5ea397>
- ONTSI (2022). *Monográficos España Digital: Competencias Digitales 2022*. Observatorio Nacional de Tecnología y Sociedad. Red.es. Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial. Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. <https://www.ontsi.es/sites/ontsi/files/2023-02/20221213%20Monogr%C3%A1fico%20Competencias%20Digitales.pdf>
- UDP (Junio de 2021). *Informe sobre brecha digital. Informe Mayores UDP. Barómetro UDP*. Año IX, (1). Unión Democrática de Pensionistas y Jubilados de España (UDP). Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030. https://mayoresudp.org/wp-content/uploads/2021/07/544611SAS01-Baro%CC%81metro-Mayores-2021_I.pdf