

LOS PRINCIPIOS GENERALES DEL MERCADO: TRANSPARENCIA Y ACCESIBILIDAD EN SEGUROS*

GENERAL MARKET PRINCIPLES: TRANSPARENCY AND ACCESSIBILITY IN INSURANCE

FÉLIX BENITO OSMA**

Fecha de recepción: 10 de abril de 2026

Fecha de aceptación: 15 de abril de 2026

Disponible en línea: 30 de junio de 2026

Para citar este artículo/To cite this article

Benito Osma, Félix. *Los Principios Generales del Mercado: Transparencia y Accesibilidad en Seguros*, 64 Rev.Ibero-Latinoam.Seguros, 13-36 (2026). <https://doi.org/10.11144/Javeriana.ris64.pgmt>

doi:10.11144/Javeriana.ris64.pgmt

* Este artículo con ciertas actualizaciones y de manera parcial se corresponde con el núm. 204/2025 publicado en la *Revista Española de Seguros*, que edita SEAIDA en régimen de coautoría con LÁZARO CUESTA BARBERÁ y que tiene por título: “El principio de accesibilidad y transparencia en el contrato de seguro”, pp. 701-737.

** Profesor Doctor de Derecho Mercantil. Universidad Carlos III de Madrid. Secretario General de SEAIDA (Sección Española de la Asociación Internacional de Derecho de Seguros). Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-4660-2969>. Contacto: felix.benito.osma@uc3m.es

RESUMEN

Las entidades aseguradoras se encuentran sometidas al principio de transparencia, como principio fundamental de orden público que inspira las normas de ordenación y de conducta de los operadores del mercado de seguros para la protección del interés general y del buen funcionamiento del mercado único de seguros.

El principio de accesibilidad reconocido en los tratados internacionales sobre derechos humanos y discapacidad, especialmente la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad del cual forma parte el ordenamiento de la UE y de España, con disposiciones orientadas a garantizar la igualdad de trato y oportunidades, eliminando barreras y promoviendo la inclusión de las personas con discapacidad.

Palabras clave: principios del contrato de seguro, transparencia, accesibilidad, discapacidad, comprensibilidad, igualdad, inclusión.

ABSTRACT:

Insurance companies are subject to the principle of transparency, a fundamental principle of public policy that guides the rules governing the organization and conduct of insurance market operators, ensuring the protection of the public interest and the proper functioning of the single insurance market.

The principle of accessibility, recognized in international human rights and disability treaties, particularly the United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities, which forms part of EU and Spanish law, includes provisions aimed at guaranteeing equal treatment and opportunities, eliminating barriers, and promoting the inclusion of people with disabilities.

Keywords: principles of the insurance contract, transparency, accessibility, disability, comprehensibility, equality, inclusion.

SUMARIO:

I. EL PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA. 1. La transparencia como principio del Mercado y del Derecho de la UE. 2. La garantía del principio de transparencia por el Tribunal de Justicia de la UE. 3. El principio de transparencia en el régimen contractual del contrato de seguro. II. EL PRINCIPIO DE ACCESIBILIDAD. 1. Los valores y principios fundamentales derivados de las obligaciones propias de los Tratados o Convenciones Internacionales y de la UE en materia de derechos humanos y discapacidad. 2. La Constitución Española y normas internas de protección a las personas con discapacidad y de las personas mayores con referencia al contrato de seguro. 3. La Constitución Española y normas internas de protección a los consumidores. III. CONCLUSIONES. IV. BIBLIOGRAFÍA.

I. EL PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA

1. La transparencia como principio del Mercado y del Derecho de la UE¹.

La transparencia constituye un principio general, social, económico, jurídico y de orden público (arts. 49 y 56 TFUE). Este principio omnicomprendivo instrumenta e informa, dando contenido a otros principios y derechos básicos y fundamentales de la sociedad y de la economía.

La transparencia responde a un valor o principio informador del Derecho y da respuesta al constitucionalismo económico y social dentro de un nuevo paradigma del mercado².

En particular, este principio queda representado principalmente con la contratación predispuesta dentro del concepto y del alcance del llamado control de transparencia en el orden público comunitario³. Ese concepto de orden público comunitario en el que se integra la protección de los consumidores ha sido declarado reiteradamente por el TJUE⁴.

Este principio general cohabita, por así decirlo, con otros clásicos fundamentales de orden público comunitario en el mercado- la libertad de empresa, la libre competencia (artículos 101 y 102 TFUE) y la protección de los consumidores (arts. 12 y 169.1 TFUE)-. Todos ellos, tienen un encaje de constitucionalidad europea en la Carta de Derechos Fundamentales y en el propio Tratado de Funcionamiento de la UE. En

¹ BENITO OSMA, F., *La Transparencia en el Mercado de Seguros*, Comares, 2020. Recientemente, puede consultarse mi trabajo vinculada la transparencia a la protección del interés general cualquiera que sea el adherente, BENITO OSMA, F., “Transparencia y protección del interés general en la contratación mercantil frente a las cláusulas abusivas con condiciones generales” LARA GONZÁLEZ, R y Pérez Moriones, A. (Dir)., *Tratando de Derecho del Consumo*, Aranzadi, 2025, pp. 735-762.

² FONT GALÁN, J. I., “Proyecto de Código Mercantil y paradigma constitucional”, *Estudios sobre el futuro Código Mercantil. Libro Homenaje al profesor Rafael Illescas Ortíz*, Universidad Carlos III de Madrid, 2015, p. 84.<< El mercado es, cualquiera que sea el sector del ordenamiento jurídico, un lugar económico y social –institucional, por demás–, un espacio abierto de confluencia y combinación de intereses privados y sociales, sin descartar el interés público; es, sobre todo, el lugar institucional destinado a realizar (o no) el interés general y comunitario, el cual ha de ser interpretado por el Estado y por la sociedad conforme a la Constitución. ¿Cabe dudar que el mercado es y debe ser también uno de los espacios para la Política y no solo para la Economía? Quizás por eso la regla general de dispositividad normativa en materia contractual de la que hace gala el Proyecto (vid. Exposición de Motivos, I-37) merecería alguna matización interpretativa conforme a la Constitución. ¿Es exagerado pensar que las libertades económicas y negociales se identifican y ejercitan en el mercado como poderes económicos privados no pocas veces ejercitados de forma ilícita, por abusiva o antisocial? ¿No sería oportuno embridar la regulación jurídica de las libertades económicas con una más estricta interpretación de la eficacia dispositiva de las normas contractuales que, enlazando con el art. 7.2 CC, garantizara más ajustadamente la sujeción de las relaciones jurídicas en el mercado al paradigma normativo constitucional?>>>.

³ Véase, ORDUÑA, F., “Comentario a la STJUE de 3 de marzo de 2020 IRPH: un paso más hacia la consolidación de la transparencia”, *Aranzadi digital*, 1/2020, BIB 2020/9508.

⁴ Sobre el concepto de orden público comunitario y su integración de la protección de los consumidores, vid. PÉREZ DAUDÍ, V., “La prueba en el proceso de consumo. Las facultades del juez y las normas de prueba como mecanismo de igualdad de las partes”, *Revista Jurídica de Catalunya*, 2, 2020, p. 298.

todo este tiempo de construcción e incluso de consolidación de la política legislativa europea, cada uno de ellos, de manera separada e incluso conjunta, ha ido informando y dando vigor, paulatina y principalmente, al Derecho dentro de un nuevo paradigma del Mercado más transparente, digital, sostenible e interconectado y sometido a la nueva Economía y a la Gobernanza e interoperabilidad de los Datos.

Estos principios fundacionales clásicos y modernos que se incorporan en estas normas fundamentales adquieren un mayor protagonismo esencial en la estrategia política legislativa de la UE.

Las prioridades y sus objetivos son la ordenación y consolidación de un Mercado Único Interior Europeo donde se garantice no solo su buen funcionamiento, sino en gran medida la protección o tutela de los intereses generales, incluidos los de los consumidores y usuarios.

El principio de Unidad de Mercado debe garantizar el denominado “Derecho del Mercado o de los Mercados” en el que basa la UE con la Directiva 2006/123/CE dentro de lo que se ha denominado “un mercado y una economía social de mercado altamente competitiva” (Hacia un Acta del Mercado Único- Por una Economía Social de mercado altamente competitiva (COM 2010/608 final, de 27 de octubre). Más próximo en el tiempo durante e inmediatamente post- pandemia para apoyar los Planes de Recuperación y Resiliencia [Reglamento (UE) 2021/241], la propia Comisión Europea señalaba el objetivo de fomento y desarrollo de la Economía Social en ese nuevo modelo y estrategia industrial en la UE, en su Comunicación “Actualización del nuevo modelo de industria de 2020: Creación de un mercado único más sólido para la recuperación de Europa (COM/2021/350 final)”, así como consecuencia del Pacto Verde Europeo que se traduce con la Estrategia de modernización de la economía social para lograr una transición justa [Reglamento (UE) 2021/1119] hacia una Economía y Finanzas sostenibles para garantizar la competitividad y la transparencia de la calificaciones ASG emitidas por las Entidades Financieras [Reglamento (UE) 2024/3005].

Recientemente, la Comisión Europea publicó dos comunicaciones a las Instituciones Europeas (Parlamento, Consejo, Comité Económico y Social y al Comité de las Regiones). La primera, titulada «Una Europa más sencilla y rápida: Comunicación sobre la aplicación y la simplificación [COM (2025) 47 final]. La segunda, titulada «Una Brújula para la Competitividad de la UE» [COM (2025) 30 final], resalta la Competitividad como objetivo y como fin a través de dos elementos o presupuestos básicos: la eliminación de barreras administrativas y la simplificación normativa. Así, el Dictamen del Comité Económico y Social Europeo (CESE) «Simplificación normativa y herramientas digitales» [EESC-2025-01017-AS] destaca, a su vez, que esta simplificación normativa supondrá una mejora en el proceso legislativo, que podría realizarse en el marco de un proceso de integración de la IA y de las herramientas digitales desde la coherencia, la eficiencia y la transparencia.

Desde esta conceptualización del Espacio Económico Europeo (EEU) parten las normas generales del Mercado Interior de adecuación y fomento de esos principios fundamentales e intereses generales, que pueden ejemplarizarse con la protección de

los consumidores, la libre y defensa de la competencia, la uniformidad e integridad de los mercados financieros, la modernización/simplificación del Derecho de Sociedades, así como la divulgación de información sobre sostenibilidad y de la diligencia debida, también en materia de sostenibilidad, respectivamente [Directivas (UE) 93/13, 97/7, 2005/29, 2006/123, 2016/943, 2003/58, 2005/56, 2006/43, 2006/68, 2007/36, 2014/95, 2017/828, 2017/1132, 2019/1151, 2019/2121, 2022/2464, 2024/1760, 2025/25]. Y otras, evidentemente, específicas propias de los mercados regulados, especialmente en el mercado financiero, donde sus principales objetivos han estado cuidadosamente perfilándose hacia un Mercado Único Interior de Servicios Financieros [Reglamentos (UE) 596/2014 y 2023/1114], la mejora de la solvencia y de los sistemas de gobernanza de los operadores [Directivas (UE) 2013/36, 2009/138, 2016/97, 2016/2341 y 2025/2] y, a su vez, también del fomento a la transparencia de los instrumentos financieros y de otros análogos [Directivas (UE) 2014/65, 2024/790- MIFID II/MIFIR-, Reglamento (UE) 2019/2088, Reglamento (UE) Delegado 2022/1288, Reglamento 2023/1114, Reglamento 2024/791].

La supervisión de las actividades y de las conductas de los operadores en el mercado, principalmente el financiero y, en particular, de seguros y reaseguros privados, comporta o conlleva implícitamente la acuñación, la coexistencia y la consolidación del principio “transparencia” fundamental de orden público económico-financiero que inspira las normas de disciplina del mercado y de sus operadores, como aquellas otras de conducta en comercialización y desarrollo de su actividad en la prestación y colocación de productos y de servicios para el mercado, siempre también orientados a la sostenibilidad.

La información financiera y no financiera es entendida como una exigencia en el cumplimiento de un deber del principio general de transparencia entre los distintos operadores del mercado de seguros junto con el supervisor/regulador de la actividad (DGSyFP). Pero, en gran medida, con la clientela.

Esta carga expresa implica una mayor diligencia y responsabilidad profesional de los involucrados, de los operadores, en términos de cumplimiento de normas de conducta de mercado sobre el producto y de buenas prácticas comerciales frente al abuso en el mercado. También de los reguladores en cumplimiento de sus facultades de ordenación y supervisión dentro de su función de verificación y control continuo del correcto ejercicio de la actividad de seguro y/o de reaseguro, de la situación financiera, de las conductas de mercado y del cumplimiento de la normativa de supervisión por parte de las entidades aseguradoras y reaseguradoras. Toda esta actuación del supervisor se ajustará a los principios de transparencia, proporcionalidad y de prudencia.

2. La garantía del principio de transparencia por el Tribunal de Justicia de la UE.

El Tribunal de Justicia de la UE (TJUE) en su más reciente jurisprudencia ha apuntalado y desarrollado estos principios fundamentales incardinados dentro de un marco común interpretativo y de aplicación de las Directivas y de los Reglamentos europeos. Es el

caso, naturalmente, del principio general de transparencia en la contratación seriada predispuesta con condiciones generales de la contratación, cuyos pronunciamientos se enmarcan en las directrices de orden público económico sobre la base de un mercado interior europeo armonizado que garantice su buen funcionamiento como objetivo de interés general bajo los parámetros de la equidad, la igualdad, el trato justo y la libre competencia. Más allá de la protección particular individual, incluso colectiva, de los intereses de los consumidores y usuarios. En la actualidad, tenemos la reciente sentencia del TJUE (asunto C-450/22) de 4 de julio de 2024, donde reconoce que es posible aplicar el control de transparencia en el marco y ejercicio de una acción colectiva contra las entidades financieras. Sobre ella misma, se pronuncia la STS, sala de lo civil (1.^a), de Pleno, de 16 de junio 2025, núm. 943/2025, rc. 2251/2019. Asume nuestro Alto Tribunal la citada sentencia de la UE, en lo que respecta a la acción declarativa de nulidad y de restitución sobre las denominadas “cláusulas suelo” incorporadas por determinadas entidades financieras dentro del “*control abstracto de transparencia*” desde la perspectiva del “*consumidor medio*”.

Por ende, jugará un papel esencial tanto el principio de la primacía del Derecho de la UE como el de efectividad consagrados por la jurisprudencia del TJUE y de la observancia obligada por los Estados miembros en su aplicación, así como de la interpretación fijada por el TJUE (art. 4 bis LOPJ) como reiteradamente ha sido reconocido y confirmado dicho principio por nuestro Tribunal Constitucional (TC)-sentencias 145/2012 y 26/2014, 232/2015 y 75/2017-, así como por el Tribunal Supremo (TS), sala 1.^a –sentencias 323/2024, de 5 de marzo, 1658/2023, de 27 de noviembre; 769/2023, de 18 de mayo; 484/2023 de 11 de abril y 354/2019, de 25 de junio 56/2020 de 27 de enero–.

3. El principio de transparencia en el régimen contractual del contrato de seguro

El control de transparencia propio del régimen legal general de las condiciones generales de la contratación se expande en cuanto a su cumplimiento al ámbito sectorial contractual del contrato de seguro (LCS), en tanto que incorpora condiciones generales y particulares que son predispuestas al tomador-asegurado, cliente de seguros en un sentido amplio.

Así puede verse la invocación del principio de transparencia como expresión o fundamento de un régimen legal especial sectorial de las denominadas “*cláusulas lesivas*”⁵ y “*cláusulas*

⁵ STS, sala 1.^a, núm. 259/2022 de 29 marzo (RJ 2022\1897): <<1.- Aunque la LCS no define el concepto de cláusula lesiva, a que se refiere su art. 3, la jurisprudencia de esta sala concibe como tal aquella que reduce considerablemente y de manera desproporcionada el derecho del asegurado, vaciándolo de contenido, de manera que es prácticamente imposible acceder a la cobertura del siniestro; en definitiva, que impide la eficacia de la póliza (sentencias 303/2003, de 20 de marzo (RJ 2003, 2756) ; 273/2016, de 22 de abril (RJ 2016, 3846) ; y 101/2021, de 24 de febrero (RJ 2021, 783) >>.

La Sentencia núm. 101/2021 de 24 de febrero, considera lesiva la cuantía de 600 euros que fija como límite de cobertura de la defensa jurídica en caso de libre elección de los profesionales por el asegurado.

*limitativas*⁶ de los derechos del asegurado contenidas en el artículo 3 LCS⁷ a partir de la doctrina consolidada de la Sala 1ª del Tribunal Supremo que las distingue también de otras denominadas “*cláusulas delimitadoras*”⁸ con la Sentencia de

⁶ Las cláusulas limitativas restringen, condicionan o modifican el derecho del asegurado a la indemnización o a la prestación garantizada en el contrato, una vez que el riesgo objeto del seguro se ha producido. Así puede verse en la sentencia TS, sala 1ª, núm. 421/2020, de 14 de julio la suma asegurada que limita a 30.000 euros por asegurado en caso de defensa jurídica a profesionales de libre elección en una póliza de seguro de responsabilidad civil profesional que cubría (con una suma asegurada de 1,2 millones de euros), la responsabilidad en la que pudieran incurrir los directivos de dicha entidad asegurada. También, la sentencia del TS, sala 1ª, núm. 1321/2023, de 27 de septiembre: <<... Es evidente, por el contrario, que la cláusula 4.º b) de las condiciones generales del seguro limita la cobertura, en tanto en cuanto no incluye el fallecimiento por cáncer, que es una prototípica enfermedad mortal, siempre que ésta sea diagnosticada antes de transcurrido un año a partir de la fecha efecto del contrato, con lo que se impone un periodo de carencia, que implica una limitación a una cobertura que, según las condiciones particulares (documento cuarto), desencadenaba sus efectos a partir de su suscripción el 23 de junio de 2011. La precitada condición excluyente no es ilícita, ni lesiva, pero para que pueda operar jurídicamente, es decir, para que pueda ser opuesta al asegurado y, en consecuencia, para que la compañía pueda liberarse de dar cobertura al siniestro, es necesario que concurran los requisitos impuestos por el art. 3 de la LCS, que considera cumplidos el tribunal provincial y que cuestiona la recurrente>>.

⁷ Este artículo dispone: “Las condiciones generales, que en ningún caso podrán tener carácter lesivo para los asegurados [...] Las condiciones generales y particulares se redactarán de forma clara y precisa. Se destacarán de modo especial las cláusulas limitativas de los derechos de los asegurados, que deberán ser específicamente aceptadas por escrito...”. Véase PÉREZ-SERRABONA GONZÁLEZ, J.L., “El lenguaje de las pólizas del contrato de seguro”, *Revista Española de Seguros (RES)*, núm. 189-190, 2022, pp. 269-301; MIRANDA SERRANO, L., “La necesaria distinción entre los controles de transparencia formal y material de las cláusulas limitativas de los derechos de los asegurados” *Revista Española de Seguros (RES)*, núm. 189-190, 2022, pp.191-228. En particular, sobre la evolución jurisprudencial de las cláusulas en la doctrina, LA CASA GARCÍA, R., “Aproximación al estudio de las cláusulas lesivas, las cláusulas limitativas y las cláusulas delimitadoras del riesgo en el contrato de seguro al hilo de la jurisprudencia del Tribunal Supremo”, *Revista Española de Seguros (RES)*, núm.188, 2021, pp. 621-648; PAGADOR, J., “La protección del asegurado en la Ley de Contrato de Seguro: el art. 3 LCS cuarenta años después”, *Revista Española de Seguros (RES)*, núm.189-190, 2022, pp. 229-249.

Respecto a la solución respecto a la firma del asegurado de las cláusulas limitativas en un entorno electrónico puede verse BENITO OSMÁ, F., “El contrato de seguro: digitalización, transparencia y protección del asegurado”, *Revista Española de Seguros (RES)*, núm. 189-190, 2022, pp.1-17, Ídem., “El Mercado Digital de Seguros”, GIRGADO PERANDONES, P y GONZALES BUSTOS, J.P (COORD.), *Transparencia y competitividad en el mercado asegurador*, Comares, 2021, pp. 43-70. Ídem., “La transparencia contractual y electrónica-digital-IA de seguros”, FRANQUET, T, GIRGADO, P y GONZÁLES, J. P (Dir.), *Sostenibilidad, innovación y digitalización: nuevos retos del Derecho del Seguro*, Comares, 2025, pp. 341-362.

Y, también CUESTA BARBERÁ, L., “Obstáculos a la digitalización e innovación en el seguro”, *Revista Española de Seguros (RES)*, núm. 189-190, 2022, pp. 33-36.

⁸ Las -cláusulas de delimitación de cobertura- concretan el objeto del contrato y fijan los riesgos que, en caso de producirse, hacen surgir en el asegurado el derecho a la prestación por constituir el objeto del seguro. Puede verse como ejemplo en la Sentencia del TS, Sala 1ª, núm. 1344/2023, de 3 de octubre que califica como delimitadora la determinación del límite temporal de cobertura de un seguro de vida a tiempo parcial y por tanto definitoria del objeto del contrato de seguro. Delimita el riesgo asegurado con la edad de 65 años, que define el contorno de cobertura del contrato de seguro. *Vid.* BENITO OSMÁ, F., “Cláusula delimitadora del riesgo en un seguro de vida “al término de la edad cuando el asegurado cumpla 65 años”, *Revista Española de Seguros (RES)*, núm. 196/2023, pp. 637-642. Recientemente, la Sentencia del TS, Sala 4ª, núm. 928/2024, de 25 de junio, considera cláusula delimitadora del riesgo aquella donde se excluye al personal de baja médica y aquellos otros trabajadores mayores de 70 años en una póliza de seguro colectivo de vida y de incapacidad permanente. El contrato de seguro colectivo delimitaba su objeto: los trabajadores de la empresa que, al suscribirse la póliza, no estuvieran de baja médica y no fueran mayores de 70 años.

Pleno núm. 661/2019 y otras reiteradas como la Sentencia núm. 263/2021 y núm. 1321/2023⁹: *“Es necesario tener en cuenta también que los contratos de seguro forman parte de la denominada contratación seriada, mediante la utilización de la técnica de condiciones generales, que requiere prestar a los asegurados adherentes la correspondiente protección jurídica para que adquieran constancia real de los riesgos efectivamente cubiertos, por una elemental exigencia de transparencia contractual. A tal finalidad responde el art. 3 de la LCS, cual es “facilitar el conocimiento de las condiciones generales del contrato por parte del tomador” (STS 1152/2003, de 27 de noviembre). Se pretende, en definitiva, que la garantía no resulte incierta en la mente del asegurado. Es preciso, para ello, dentro de la asimetría convencional derivada de la información disímil existente entre compañía y tomador, garantizar que este obtenga un conocimiento fidedigno del riesgo cubierto”*.

Ese conocimiento del riesgo cubierto, por ejemplo, en los contratos de seguro de vida y accidentes, se sitúa con la cláusula contractual que lo vincula con la fecha del siniestro —la invalidez “situación física irreversible, ocasionada por enfermedades o accidentes”—, que se produce desde el momento del primer diagnóstico de la enfermedad sufrida que se revela como causante de la incapacidad permanente e irreversible, independientemente de su valoración y reconocimiento administrativo ulterior. La cláusula contractual que fija la cobertura del riesgo y, a su vez, la fecha del siniestro con la declaración de valoración de la Administración y de la resolución de reconocimiento de tal incapacidad es limitativa de los derechos del asegurado, que debe cumplir con los requisitos del art. 3 LCS¹⁰, como expresión del principio de transparencia material contractual.

Este criterio jurisprudencial sobre las cláusulas limitativas entronca con la regla jurisprudencial de las “cláusulas sorprendentes” desarrollada también por la Sala 1ª del TS en sentencias núm. 273/2016, de 22 de abril¹¹, núm. 147/2017, de 2 de

⁹ “La exigencia de transparencia contractual que impone el art. 3 de la LCS .

La contratación en masa explica la utilización de las condiciones generales de contratación cuidadosamente redactadas por parte de las compañías de seguro. La celeridad exigible en el tráfico jurídico legitima la utilización de dicha técnica contractual, aunque suponga pagar el peaje de la restricción que implica al principio de la libre autonomía de la voluntad de los contratantes proclamado por el art. 1255 del CC. El escenario descrito genera una situación disímil, en tanto en cuanto supone que una gran compañía impone sus condiciones contractuales a un asegurado cuyo ámbito de actuación se limita a aceptarlas o rechazarlas. Esta asimetría convencional determina la necesidad de establecer resortes para garantizar el justo equilibrio en los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

Bajo las connotaciones expuestas resulta justificado que se imponga a las compañías de seguros un deber de transparencia, que debe ser escrupulosamente observado, con la intención de que los asegurados tomen constancia efectiva de cuáles son los riesgos objeto de cobertura y en qué concretos términos son cubiertos, todo ello con la finalidad de que no se vean sorprendidos por cláusulas limitativas o lesivas para sus intereses”.

¹⁰ STS, Sala 1ª, núm. 283/2026, de 23 de febrero.

¹¹ STS, Sala 1ª, núm. 273/2016, de 22 de abril [RJ 2016/3846] dispone que el asegurado debe conocer las restricciones que introducen las cláusulas limitativas. Es decir, que no le sorprendan y que sean razonables, que no vacíen el contrato de contenido y que no frustren su fin económico y por tanto que no le priven de su causa. Además, menciona que cuando existe una contradicción entre cláusulas que definen el riesgo y las que lo acotan puede producirse una exclusión sorprendente. A continuación, detalla que aquellas cláusulas que en la práctica vacían de contenido el aseguramiento estaríamos más ante una cláusula lesiva que limitativa, en tanto que la lesiva es aquella que reduce considerablemente y de forma desproporcionada el

marzo¹² y núm. 1479/2023, de 23 de octubre, donde requiere para su validez que no le sorprendan y que sean razonables (no vacíen de contenido el contrato- no se desnaturalice el contrato- y que no frustren su fin económico o funcionalidad jurídica y económica). Para lo cual, el asegurado debe haberlas conocido “y que la restricción preestablecida cuente con la garantía adicional de conocimiento que implica el régimen de las cláusulas limitativas” (STS 87/2021, de 17 de febrero). Son inválidas aquellas estipulaciones que, a tenor de las circunstancias y la naturaleza del contrato, sean tan insólitas que el adherente podía haberlas previsto razonablemente (STS, sala 1ª, núm. 696/2024, de 20 de mayo).

La concurrencia de que estemos ante aquellas circunstancias deberá tener en consideración el nivel de información proporcionado, pues una correcta información excluiría el factor sorpresivo y la diligencia empleada por el adherente. Y, a ello, añadiríamos sus consecuencias, tal y como señala la STS, Sala 1ª, núm. 259/2022, de 29 de marzo (RJ 2022\1897), que son dos:

“a) Si reduce considerablemente y de manera desproporcionada el derecho del asegurado, vaciándolo de contenido, de manera que sea prácticamente imposible acceder a la cobertura del siniestro, por lo que impide la eficacia de la póliza, será lesiva y, por tanto, nula en todo caso.

b) Si lo que hace es delimitar el riesgo de manera que desnaturaliza el contrato, pero no impide su eficacia, no le será aplicable el régimen de las cláusulas delimitadoras, sino el de las limitativas de los derechos del asegurado, por lo que tendrá que cumplir los requisitos del art. 3 LCS [sentencias del TS, sala 1ª, núm. 58/2019, de 29 de enero (RJ 2019, 226); y 421/2020, de 14 de julio (RJ 2020, 2671)] en cuanto que restringe o modifica el derecho del asegurado, generando confusión en el mismo hasta el punto que razonablemente podría creer que esta acogido a la cobertura, alternado las expectativas razonables del asegurado (sentencia del TS, sala 1ª, núm. 160/2021, de 22 de marzo)”.

derecho del asegurado, vaciándolo de contenido, de manera que es prácticamente imposible acceder a la cobertura del siniestro. De este modo, el asegurador impide con la inclusión de la cláusula la eficacia de la póliza. Por último, matiza que el concepto de condición lesiva es más estricto que el de cláusula limitativa, ya que hay cláusulas limitativas válidas, pero las lesivas son siempre inválidas [sentencia 303/2003, de 20 de marzo (RJ 2003, 2756)].

¹² STS, Sala 1ª, sección 1ª, núm. 147/2017, de 2 de marzo (RJ 2017/667):<<(...) La jurisprudencia ha determinado, de forma práctica, el concepto de cláusula limitativa, referenciándolo al contenido natural del contrato, derivado, entre otros elementos, de las cláusulas identificadas por su carácter definidor, de las cláusulas particulares del contrato y del alcance típico o usual que corresponde a su objeto con arreglo a lo dispuesto en la ley o en la práctica aseguradora (sentencia núm. 273/2016, de 22 de abril). El principio de transparencia, fundamento del régimen especial de las cláusulas limitativas, opera con especial intensidad respecto de las cláusulas introductorias o particulares. (...). La doctrina jurisprudencial expuesta, llevada al supuesto objeto de enjuiciamiento, en donde la póliza colectiva se instrumentalizó a través de un boletín de adhesión, conduce, de acuerdo con lo alegado por la recurrente, a que esta sala aprecie un «insólito plus» en la cláusula controvertida que determina su carácter sorpresivo respecto de la prestación asegurada (pensión de invalidez), asimilándola más bien a un seguro de «gran dependencia» o de «gran invalidez», y la convierte en una cláusula limitativa de los derechos del asegurado. De forma que introduce una confusión y contradicción entre las cláusulas particulares y generales del contrato que vulnera los deberes de claridad y precisión que exige el artículo 3 de la LCS. Este precepto exige que sean destacadas de un modo significativo y que resulten expresamente aceptadas por escrito».

Desde esta nueva perspectiva jurisprudencial, no podemos desdoblar la transparencia ni en dos ni en tres subcategorías, centrada esta última ahora en cláusulas sorprendentes de condiciones generales y particulares, propiciadas principalmente en los contratos de seguro¹³. Quizás la transparencia también quede vinculada con la sorpresa o referida con el dolo incidental¹⁴-, como también respecto a la condición de consumidor y de empresario adherente¹⁵.

Un contrato será no transparente cuando el predisponente configura un arquetipo contractual capaz de disuadir a los adherentes formal y materialmente tanto de la decisión formada e informada en su incorporación al contrato como del sustrato o contenido material de este, especialmente, de las obligaciones en cuanto al objeto del contrato –la cosa o el servicio debido– como del precio o la causa del contrato para la parte contractual adherida.

El predisponente –empresario/asegurador– puede ejercer con su conducta una posición dominante en el mercado, prevaleciendo de ese arquetipo de condiciones generales no negociadas contrarias a las exigencias de la buena fe contractual.

Esta modalidad contractual mercantil con condiciones generales de la contratación empleada por el empresario de seguros pudiera dar lugar a prácticas abusivas, desleales y engañosas¹⁶ con la introducción de las denominadas “*cláusulas sorprendentes*” que desnaturalizan el contenido jurídico y económico del contrato, no respondiendo ni a las necesidades ni a las expectativas esperadas. Así pues, estaríamos en la primera de las consecuencias de las cláusulas sorprendentes a que hace referencia la jurisprudencia de sala 1.^a del TS.

¹³ Sobre los controles de transparencia en la LCS y en la LCGC, véase BENITO OSMA, F., *La Transparencia en el Mercado de Seguros*, op. cit., pp. 119-130 y 251-273.

¹⁴ MIRANDA SERRANO, L., “EL control de transparencia de condiciones generales y cláusulas predisuestas en la contratación bancaria”, *InDret*, 2/2018, pp. 37-40.

¹⁵ Véase VALPUESTA, GASTAMINZA, E., “La regulación de los Unfair terms/cláusulas abusivas en el Derecho privado comunitario proyectado”, TOBÍO, A., FERNÁNDEZ-ALBOR, A., TATO PLAZA (Ed.), *Estudios de Derecho Mercantil. Libro homenaje al Prof. Dr. José Antonio Gómez Segade*, Marcial Pons, 2013, pp. 105-109; MARTÍN FERNÁNDEZ, C y GONZÁLEZ JIMÉNEZ, P., “El inmovilismo caprichoso del legislador”, MIRANDA SERRANO, L y PAGADOR LÓPEZ, J (Dir.), *Retos y tendencias del Derecho de la contratación mercantil*, Marcial Pons, 2017, pp. 193-205.

¹⁶ Así fue considerada en la Sentencia del TJUE, sala 9ª, de 2 de febrero 2023: <<El artículo 3, apartado 1, de la Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior, 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) n.º 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo («Directiva sobre las prácticas comerciales desleales»), debe interpretarse en el sentido de que puede constituir una «práctica comercial desleal», en el sentido de la citada disposición, la redacción por una empresa de seguros de un contrato colectivo tipo de seguro de vida de capital variable vinculado a un fondo de inversión que no permite al consumidor que se adhiere a dicho contrato colectivo a propuesta de una segunda empresa, tomadora del seguro, comprender la naturaleza y la configuración del producto de seguro ofrecido ni los riesgos que conlleva dicho producto, y de que esta empresa de seguros debe ser considerada responsable de tal práctica comercial desleal.

² El artículo 3, apartado 2, de la Directiva 2005/29, en relación con el artículo 13 de esta, debe interpretarse en el sentido de que no se opone a una interpretación del Derecho nacional que confiere al consumidor que ha celebrado un contrato que tuvo lugar a raíz de la utilización de una práctica comercial desleal por parte de un comerciante el derecho a solicitar la anulación de dicho contrato>>.

Tal conducta desleal y engañosa del asegurador permite reconducirse la calificación de las cláusulas o pierden su propia naturaleza legal, convirtiéndose o transformándose las mismas en el tipo legal de cláusulas lesivas para los asegurados y, por tanto, nulas de pleno derecho. Claro ejemplo de la existencia de prácticas abusivas en la contratación de un seguro vinculado a un contrato principal lo tenemos con la inclusión de las denominadas “*primas únicas*” en los contratos de préstamo hipotecario asociado a un seguro de vida de amortización (sentencia de la Audiencia Provincial de León núm.254/2024, de 3 de abril; sentencia de la Audiencia Provincial de Málaga, núm. 168/2026¹⁷) como también en el caso de un seguro de protección de pago (sentencia de la Audiencia Provincial de Pamplona núm. 1108/2025, de 30 de julio), que, aunque quede contemplada en una cláusula o en un recuadro, no consta dato e información alguna relativa a la prima y a las condiciones pactadas.

Se trataría de una conducta desleal y contraria a las prácticas comerciales y de las normas de transparencia y de protección de la clientela que caen bajo las competencias de ordenación y supervisión del ejercicio de la actividad que corresponden a la DGSFP¹⁸ (artículos 118-119 LOSSEAR).

II. EL PRINCIPIO DE ACCESIBILIDAD

1. Los valores y principios fundamentales derivados de las obligaciones propias de los Tratados o Convenciones Internacionales y de la UE en materia de derechos humanos y discapacidad

Los Tratados Internacionales en materia de Derechos Humanos y sobre Discapacidad constituyen la fuente suprema de las obligaciones internacionales e internas, que

¹⁷ “La pretensión del actor no es la nulidad del contrato de seguro sino declarar la nulidad que impone la cláusula de seguro de prima única, condenando a la entidad demandada a eliminarla y que se le devuelva el dinero pagado por ello. Se trata de una cláusula contratada con el banco y es éste quien ha impuesto el pago de la prima, aunque sea a un tercero, pero siendo responsable de la abusividad y de la nulidad de la cláusula corresponde a la misma hacer frente a sus consecuencias y sin perjuicio de que pueda repetir frente a la aseguradora. Siendo así que la pretensión es que el gasto impuesto por la prestamista para garantizarse el pago del préstamo para el caso de fallecimiento o impago sea devuelto por parte del banco, y no pretendiéndose la nulidad del contrato de seguro, no es necesario traer al proceso a la entidad aseguradora siendo la única legitimada la entidad bancaria. Como indicábamos en sentencia de esta sección de 27/2/24 “una vez declarada la práctica realizada por la demandada como abusiva, y por ende nula, sus efectos han de ser expulsados del contrato con la recíproca restitución de prestaciones (artículo 1303 del Código Civil); la nulidad supone la nulidad del pago dispuesto por la entidad financiera como consecuencia de la práctica abusiva asumida y desarrollada por ella, procediendo la restitución de prestaciones exclusivamente con respecto a la parte de la prima no consumida (no la prima completa), desde la fecha de la presente Sentencia”.

¹⁸ Aquí podemos extraer las funciones y competencias de la esperada Autoridad de Defensa del Cliente Financiero, véase ALONSO SOTO, R., “La autoridad administrativa independiente de defensa del cliente financiero”, LARA GONZÁLEZ, R y PÉREZ MORIONES, A. (Dir.), *Tratando de Derecho del Consumo*, Aranzadi, 2025, pp. 945-971. Anteriormente, véase MARIMÓN DURÁ, R., “La autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero: reclamaciones y conductas de mercado”, VI. Congreso Nacional de SEAIDA: “El cliente en el mercado de Seguros”, *Revista Española de Seguros (RES)*, núm. 197-198, 2024, pp. 77-106.

configuran un sistema o modelo de protección de las personas basado en el respeto de los derechos humanos, de la dignidad humana, el libre desarrollo de la personalidad e igualdad de trato y de oportunidades.

De este modo, el sistema o modelo internacional inspirado en dichas fuentes normativas nos muestra un estatuto jurídico fundamental de la persona donde los Estados firmantes y miembros se comprometen a promover, proteger y asegurar el pleno goce y disfrute de todos los derechos humanos y libertades fundamentales dentro del principio de igualdad de trato y de oportunidades a todas las personas con independencia de su origen racial o étnico, religión, discapacidad, edad, sexo, etc. De manera que los Tratados Internacionales configuran valores fundamentales a la ciudadanía y, a su vez, principios esenciales rectores de política social y económica a los poderes públicos para que sean quienes promuevan la eliminación de las barreras u obstáculos existentes con la adopción de medidas de cualquier índole que permitan garantizar la igualdad, la libertad, la accesibilidad y participación e inclusión efectiva de todas las personas dentro del respeto a la autonomía personal e individual en una sociedad libre y democrática.

La Convención de Naciones Unidas, Nueva York el 13 de diciembre de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad (en adelante CDPD) que fue ratificada por España con fecha 3 de diciembre de 2007 reconoce el principio de accesibilidad en su artículo 3 y como derecho en el art. 9.

Las obligaciones internacionales a las que nos referíamos pueden verse incorporadas en el art.4.a) (CDPD) que establece la obligación a los Estados de adoptar las medidas legislativas, administrativas y de otra índole que sean pertinentes para hacer efectivos los derechos reconocidos en la presente Convención.

De igual modo, la UE está vinculada por las disposiciones de la CDPD al haber ratificado la misma junto con todos sus Estados miembros que son parte. Así se refleja en el contenido del Tratado de la UE (arts. 2 y 3) y los artículos 8, 10 y 19 del Tratado de Funcionamiento de la UE en cuanto a la obligación de adopción de políticas y acciones tendentes a la lucha contra toda la discriminación.

La Carta de los Derechos Fundamentales de la UE reconoce a todo ciudadano de la UE el derecho fundamental a la igualdad, la no discriminación y a la integración o inclusión de las personas con discapacidad (artículos 21, 23 y 26, respectivamente).

La UE ha adoptado con anterioridad y posteriormente diferentes Directivas comunitarias de refuerzo y promoción de la igualdad de trato (Directivas 79/7/CEE, 2000/43, 2000/78 y 2004/113, entre otras).

El Pilar Europeo de Derecho Sociales proclamado de manera conjunta por el Parlamento, Europeo, el Consejo y la Comisión, el 17 de noviembre de 2017 establece hasta un total de 20 principios, cuyo principio nº 3 “igualdad de oportunidades”, establece que toda persona, con independencia, entre otras cosas, de su situación de discapacidad, tiene derecho a la igualdad de trato y de oportunidades en relación con el empleo, la protección social, la educación y el acceso a bienes y servicios a disposición del público, y que debe fomentarse la igualdad de oportunidades.

Desde esta perspectiva, los desafíos de la UE son avanzar en los derechos sociales de la UE, en particular, los derechos de las personas con discapacidad, y avanzar en el derecho a la accesibilidad universal con la Directiva (UE) 2016/2102, sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público, y la Directiva (UE) 2019/882, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios.

La Estrategia Europea 2030 ahonda en la necesidad de reforzar una Europa social y Verde en la línea política de aseguramiento de los derechos sociales de los ciudadanos de la UE y de los principios del Pilar Europeo de Derecho Sociales y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Entre los objetivos de la Estrategia de la UE son: garantizar la educación y la equidad de género, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas; adoptar políticas, especialmente fiscales, salariales y de protección; y lograr una mayor igualdad.

2. La Constitución Española y normas internas de protección a las personas con discapacidad y de las personas mayores con referencia al contrato de seguro

La Constitución Española de 1978 (en adelante CE) establece en su art.1 los valores superiores del ordenamiento jurídico. Entre ellos, destacan la libertad y la igualdad; esta última tiene, a su vez, su configuración como derecho fundamental junto con la prohibición de la discriminación en el artículo 14 CE. Dicho derecho fundamental debe garantizarse por los Poderes Públicos como un principio informador en el Derecho (en la legislación positiva) y en la práctica judicial y administrativa (art. 53 CE).

Del mismo modo, el art. 9.2 CE establece el siguiente mandato a los Poderes Públicos: “Promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social”.

El artículo 49 CE, por otro lado, estableció otro mandato a los poderes del Estado, el fomento de políticas de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración a los “*disminuidos*”, término hoy superado por el de “*personas con discapacidad*” con la nueva redacción a dicho artículo por la reforma constitucional de 15 de febrero 2024. Y, a su vez, consagra la protección general de las personas con discapacidad dentro del derecho a la dignidad de la persona y el libre desarrollo de la personalidad dentro del contexto normativo y social internacional e interno.

Desde esa perspectiva constitucional, junto con las obligaciones internacionales asumidas, se producen las normas estatales de cumplimiento. Así, puede destacarse en la Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, en el texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, en la Ley Orgánica 2/2018, de 5 de diciembre, para la modificación de la Ley Orgánica 5/1985,

de 19 de junio, del Régimen Electoral General para garantizar el derecho de sufragio de todas las personas con discapacidad y en la Ley 8/2021, de 2 de junio, por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica¹⁹. Más recientemente, en la Ley 6/2022, de 31 de marzo, de modificación del Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, para establecer y regular la accesibilidad cognitiva y sus condiciones de exigencia y aplicación. Y, por último, el Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público. Dicha norma reglamentaria establece condiciones básicas y medidas de acción positiva que tienen un carácter de mínimos en virtud de la competencia exclusiva del Estado (art. 149.1. 1ª CE), que avanza en el cumplimiento de los ODS de la Agenda 2030.

Determinadas Comunidades Autónomas, dentro de²⁰ sus atribuciones competenciales, han establecido normativa reguladora sobre accesibilidad universal, teniendo en cuenta la norma estatal de mínimos de 2023, por lo que sus normas, aunque autónomas, serán complementarias o suplementarias dentro de los mínimos básicos establecidos en la legislación estatal.

Desde la perspectiva aseguradora, el contenido de alguna de las leyes mencionadas se ha visto reflejado en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro (en adelante LCS) al añadirse²¹:

- la Disposición adicional cuarta- *no discriminación por razón de discapacidad* por el artículo 14 de la Ley 26/2011, y
- la Disposición adicional quinta- *no discriminación por razón de VIH/SIDA u otras condiciones de salud*- por la disposición final 1ª de la Ley 4/2018,

¹⁹ Véase ILLESCAS ORTÍZ, R., “La Ley 8/2021 y la Convención de Nueva York de 13 de diciembre de 2006: sobre la discapacidad”, *Revista Española de Seguros (RES)*, núm. 193-194, 2023, pp. 7-20. IDEM., “La Ley 8/2021 y la Convención de Nueva York de 13 De Diciembre de 2006 (li): Sobre la Capacidad para el Ejercicio del Comercio”, GARCÍA-CRUCES GONZÁLEZ, J.A (Dir.), *De Iure Mercatorum. Libro Homenaje al Prof. Dr. h. c. Alberto Bercovitz Rodríguez*, Tirant lo Blanch, 2023, pp. 2259-2272.

²⁰ Andalucía: Ley 4/2017, de 15 de septiembre, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad; Decreto 119/2023, de 29 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento que desarrolla las normas técnicas de accesibilidad y eliminación de barreras en la comunicación en materia de lengua de signos española (LESE) y medios de apoyo a la comunicación oral (MACO).

Cataluña: Ley 13/2014, de 30 de octubre, de accesibilidad; Decreto 209/2023, por el que se aprueba el Código de accesibilidad.

Galicia: Ley 10/2014, de 3 de diciembre de accesibilidad

Navarra: Ley Foral 12/2018, de accesibilidad universal; Ley Foral 31/2022, de 28 de noviembre, de atención a las personas con discapacidad en Navarra y garantía de sus derechos.

Valencia: Ley 8/2024, de 30 de diciembre, de accesibilidad universal.

²¹ Véase mis comentarios a estas disposiciones en BENITO OSMA, F., *La transparencia en el mercado de seguros*, Comares, 2020, pp. 254-257. Recientemente, puede consultarse la obra de BOLÍVAR OÑORO, M. V., *Seguros de salud y VIH. Una labor de ponderación entre la igualdad, el derecho a la salud y la libertad de empresa*, Centro de Estudios Políticos y Constitucionales, 2023, pp. 343-350; BOLÍVAR OÑORO, M.V y RAMIRO AVILÉS, R., “Barreras en la contratación de seguros por razón de SARS-COV-2 o COVID-19” *Revista Española de Seguros (RES)*, núm. 183-184, 2020, pp. 561-574.

de 1 de junio, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (TRLGDCU). Esta disposición adicional tiene una nueva redacción mediante el artículo 209 del Real Decreto Ley 5/2023, que modifica también el artículo 10 LCS para reconocer el derecho al olvido oncológico,²² quedando prohibida toda discriminación o restricción a la contratación por haber padecido cáncer transcurrido el plazo de cinco años desde la terminación del tratamiento radical sin recaída posterior. Serán nulas las cláusulas que excluyan la suscripción de seguro por tener VIH/SIDA y otras condiciones de salud, así como en el caso de que haya transcurrido el plazo de cinco años desde la finalización del tratamiento radical sin recaída posterior (disposición adicional única del TRLGDCU).

Recientemente, la Ley 5/2025 de 24 de julio, por la que se modifican el texto refundido de la Ley sobre responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos a motor, aprobado por el Real Decreto Legislativo 8/2004, de 29 de octubre, y la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, ha puesto fin a la prohibición contenida en el art. 83 LCS de contratación de seguros para el caso de muerte sobre la cabeza de menores de catorce años de edad o de incapacitados. Para el caso de asegurado, menor de edad, será necesaria la autorización por escrito de sus representantes legales y, para el caso de personas con discapacidad, será necesaria igualmente la autorización por escrito de la persona que ejerza la medida de apoyo representativa. La prohibición sobre la cabeza de menores de catorce años se exceptúa en los contratos en los que la cobertura de muerte resulte inferior o igual a la prima satisfecha por la póliza o al valor de rescate.

La LCS, aunque eliminó al asegurador la oposición a la prórroga en determinados seguros como decesos y dependencia en atención principalmente a la edad del asegurado, no existe una tutela legal respecto al acceso y mantenimiento o continuidad de las pólizas de seguros de vida y de salud respecto a los mayores de 65 años²³. Hemos comprobado que la edad constituye un elemento o factor de delimitación y, a su vez, de extinción contractual automática en la práctica contractual.

Esa tutela legal inclusiva ha sido prevista en el artículo 7 *bis* de la Ley 1/2000²⁴, de Enjuiciamiento Civil, donde atribuye mayores y menores protecciones o “ajustes”²⁵ necesarios para garantizar en condiciones de igualdad su participación en el proceso

²² Véase, SAGASTI AURREKOETXEA, J.J. “El derecho al olvido oncológico en el derecho de seguros&entidades financieras&consumidores”, *Revista Española de Seguros*, (RES), núm. 197-198, 2024, pp. 173-240.

²³ Véase BENITO OSMA, F., “Cláusula delimitadora del riesgo en un seguro de vida “al término de la edad cuando el asegurado cumpla 65 años”, *Revista Española de Seguros* (RES), núm. 196/2023, pp. 637-642.

²⁴ Este nuevo artículo fue añadido por la Ley 8/2021 para las personas con discapacidad. En la actualidad ha sido ampliado a las personas mayores por el Real Decreto Ley 6/2023, de 19 de diciembre.

²⁵ Art. 7.2. Las personas con discapacidad, así como las personas mayores, tienen el derecho a entender y ser entendidas en cualquier actuación que deba llevarse a cabo. A tal fin:

a) Todas las comunicaciones, orales o escritas, dirigidas a personas con discapacidad, con una edad de ochenta o más años, y a personas mayores que lo hubieran solicitado se harán en un lenguaje claro, sencillo y accesible, de un modo que tenga en cuenta sus características personales y sus necesidades, haciendo uso de medios como la lectura fácil. Si fuera necesario, la comunicación también se hará a la persona que preste

judicial a las personas con discapacidad, las personas mayores con una edad de 65 años a 80 años y aquellos otras personas mayores de 80 años, entre personas mayores de 65 años. Los titulares del derecho de defensa dentro de su contenido tienen el derecho a un lenguaje claro, sencillo y accesible universalmente en los actos, resoluciones y comunicaciones de procedimiento.

Desde esta perspectiva, el sector asegurador debe tomar conciencia sobre el denominado “edadismo²⁶”, dado el aumento de la esperanza de vida, como también del riesgo de longevidad y envejecimiento de la ciudadanía europea y española que se une a las consecuencias especialmente gravosas y amplias vinculadas a la salud y a su bienestar social y económico.

3. La Constitución Española y normas internas de protección a los consumidores.

En el ámbito de las relaciones de consumo, sin perjuicio de la legislación sectorial que en cada caso resulte de aplicación, el RD-Ley 1/2021 y la Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, determinan el concepto y la categoría de la persona consumidora vulnerable con la finalidad de adecuar un régimen de protección básico y específico de los derechos de tales personas.

Los poderes públicos tendrán que dirigir políticas y actuaciones tendentes a garantizar los derechos en condiciones de igualdad conforme a la situación de vulnerabilidad, con la finalidad de evitar, en cualquier caso, trámites que puedan dificultar el ejercicio de estos. Por tanto, se trata de que los poderes públicos promuevan las condiciones y remuevan todos los obstáculos que puedan tener a su alcance para que puedan ejercer sus derechos en condiciones de libertad e igualdad.

Trata de establecer un derecho de especial atención a aquellos sectores donde se produce una mayor vulnerabilidad entre su clientela debido a su complejidad o características propias, en particular sobre las circunstancias que generan la situación concreta de vulnerabilidad.

La información previa contractual exigible, sin perjuicio de la normativa sectorial aplicable, además de clara, veraz, comprensible y suficiente, habrá de facilitarse en un formato fácilmente accesible, que asegure su adecuada comprensión y permita la toma

apoyo a la persona con discapacidad para el ejercicio de su capacidad jurídica.

b) Se facilitará a la persona con discapacidad la asistencia o apoyos necesarios para que pueda hacerse entender, lo que incluirá la interpretación en las lenguas de signos reconocidas legalmente y los medios de apoyo a la comunicación oral de personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas.

c) Se permitirá la participación de un profesional experto que a modo de facilitador realice tareas de adaptación y ajuste necesarias para que la persona con discapacidad pueda entender y ser entendida.

d) La persona con discapacidad y las personas mayores podrán estar acompañadas de una persona de su elección desde el primer contacto con las autoridades y funcionarios.

²⁶ Sobre este tema puede consultarse la obra colectiva en la cual participa este autor, *II Tratado de Envejecimiento* (Coord. ORTEGA BENITO, V. L.), Aranzadi, 2025.

de decisiones óptimas para sus intereses. De este modo, se persigue que el consumidor tenga información suficiente que le permita comprender las características principales del contrato, en particular, sus condiciones jurídicas y económicas, con el objeto de adoptar una decisión acorde a sus necesidades y a sus intereses. Téngase también en cuenta que el conocimiento previo del contrato exige, por otro lado, el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad y legibilidad. En ningún caso se entiende cumplido cuando el tamaño de la letra del contrato resulta inferior a los 2.5 milímetros, el espacio entre líneas fuese inferior a los 1.15 milímetros o el insuficiente contraste con el fondo hiciese dificultosa la lectura.

Las políticas públicas que inciden en el ámbito del consumo estarán destinadas, dentro del ámbito de las relaciones entre consumidores o usuarios y empresarios, a prever y remover las circunstancias que generan la situación de vulnerabilidad, así como a paliar sus efectos, en particular en relación con las comunicaciones comerciales o información precontractual facilitada, la atención postcontractual o el acceso a bienes o servicios básicos. Esa es la estrategia europea de accesibilidad de bienes y servicios en condiciones de igualdad y no discriminación.

La Ley 15/2022²⁷ viene a constituir la herramienta legal necesaria que permita la garantía y el disfrute de los derechos de la ciudadanía en situación de igualdad y de no discriminación. Se trata más bien de una Ley de garantías- de cumplimiento de las normas que regulan la igualdad y la no discriminación-, una ley general- frente a las leyes sectoriales- y una ley integral- respecto de los motivos de discriminación desde distintos ámbitos, concretamente en el acceso a bienes y servicios-. También, se aborda la igualdad de trato y no discriminación en el ámbito de la inteligencia artificial y de mecanismos de toma de decisión automatizados.

En el ámbito de los servicios de seguros o financieros, no podrá denegarse el acceso de la contratación ni establecerse diferencias de trato por las siguientes circunstancias (edad, nacimiento, origen racial o étnico, sexo, religión, convicción, opinión, edad, discapacidad, orientación o identidad sexual, expresión de género, enfermedad o condición de salud, estado serológico y/o predisposición genética a sufrir patologías y trastornos, lengua, situación socioeconómica, o cualquier otra condición o circunstancia personal o social), salvo las que resulten proporcionadas a la finalidad del seguro o servicio y a las condiciones objetivas de las personas solicitantes en los términos previstos en la normativa en materia de seguros (art. 17.2).

La discriminación por edad o discapacidad/dependencia²⁸ podría ser relevante en este tiempo y en los próximos años como consecuencia del paulatino envejecimiento de la sociedad, además de la compleja situación económica-financiera. Igualmente, las nuevas realidades y necesidades asistenciales requieren una financiación extraordinaria respecto a las mismas mediante la instrumentalización monetaria de

²⁷ Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación (BOE nº 167, de 13 de julio).

²⁸ BENITO OSMA, F., “La longevidad y/o dependencia y su aseguramiento”, *Revista Española de Seguros*, (RES), núm. 157, 2014, 21-59.

la vivienda habitual,²⁹ que conllevará paulatinamente a esta situación a un porcentaje importante y considerable de la sociedad y de la ciudadanía europea y nacional.

II. CONCLUSIONES

Tanto España como la UE han desarrollado un marco normativo general de orden público orientado a garantizar los principios y derechos de accesibilidad y de transparencia en el mercado de seguros, derivado de las obligaciones contraídas con los Tratados y Convenios internacionales, en especial con la Convención de Naciones Unidas sobre Derechos de las Personas con Discapacidad.

Las entidades aseguradoras deberán garantizar la accesibilidad universal de sus productos y de sus operaciones y servicios, con una información clara, sencilla, comprensible, y también personalizada de manera objetiva que promueva la igualdad de trato y de oportunidades, sin que exista cualquier motivo de discriminación por razón de discapacidad, enfermedad, edad, etc.

Ambos principios –transparencia y accesibilidad– se complementan entre sí; inspiran e informan a las normas de disciplina y de conducta del mercado financiero para velar por el interés general, el buen funcionamiento del mercado y, en particular, la clientela y los consumidores. El principio de transparencia está orientado igualmente al régimen contractual; resulta esencial para proteger al cliente asegurado frente a las cláusulas abusivas o sorpresivas, tal y como ha venido destacando la jurisprudencia reciente nacional y europea.

La Directiva (UE) 2019/882 sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios resulta aplicable a las entidades aseguradoras en la medida en que presten servicios de comercio electrónico. Ha supuesto un avance significativo para la armonización de los requisitos de accesibilidad en los Estados miembros, en beneficio de las personas con discapacidad, pero también de las empresas que comercializan productos y servicios accesibles.

Esta Directiva ha sido objeto de transposición al ordenamiento español de manera prácticamente literal a través de la Ley 11/2023, de 8 de junio, ignorando la existencia de otras disposiciones específicas para proteger a las personas con discapacidad vigentes en nuestro ordenamiento, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público.

El catálogo de disposiciones legales en materia de accesibilidad sigue ampliándose con la reciente Ley 10/2025, de 26 de diciembre, de servicios de atención a la clientela (LSAC) orientada a garantizar la accesibilidad universal y la prestación y asistencia personalizada, de manera que los prestadores tengan en cuenta las circunstancias

²⁹ BENITO OSMA, F., "La hipoteca inversa con consumidores vulnerables tras la covid y la Ley 8/2021" GUERRERO LEBRÓN, M.^a J y ALVARADO HERRERA, I., (Dir.) y BLANCO SÁNCHEZ, M.^a J (Coord.), *El Derecho Mercantil y la pandemia: algunos problemas del pasado, la crisis coyuntural y las perspectivas futuras: libro homenaje a Agustín Madrid Parra*, Colex, 2023, pp. 377-393.

personales, como la edad o la discapacidad, de aquellos a los que darán esa atención o asistencia y/o prestarán esos servicios relacionados con el contrato de seguro.

BIBLIOGRAFÍA

- ALONSO SOTO, R., “La autoridad administrativa independiente de defensa del cliente financiero”, LARA GONZÁLEZ, R y PÉREZ MORIONES, A. (Dir.), *Tratando de Derecho del Consumo*, Aranzadi, 2025, pp. 945-971.
- BENITO OSMA, F., *La Transparencia en el Mercado de Seguros*, Comares, 2020.
- BENITO OSMA, F., “Cláusula delimitadora del riesgo en un seguro de vida “al término de la edad cuando el asegurado cumpla 65 años”, *Revista Española de Seguros (RES)*, núm. 196/2023, pp. 637-642.
- BENITO OSMA, F., “El contrato de seguro: digitalización, transparencia y protección del asegurado”, *Revista Española de Seguros (RES)*, núm. 189-190, 2022, pp. 1-17.
- BENITO OSMA, F., “El Mercado Digital de Seguros”, GIRGADO PERANDONES, P y GONZALES BUSTOS, J.P (COORD.), *Transparencia y competitividad en el mercado asegurador*, Comares, 2021, pp. 43-70.
- BENITO OSMA, F., “La transparencia contractual y electrónica-digital-IA de seguros”, FRANQUET, T, GIRGADO, P y GONZÁLES, J. P (Dir.), *Sostenibilidad, innovación y digitalización: nuevos retos del Derecho del Seguro*, Comares, 2025, pp. 341-362.
- BENITO OSMA, F., “La longevidad y/o dependencia y su aseguramiento”, *Revista Española de Seguros, (RES)*, núm. 157, 2014, 21-59.
- BENITO OSMA, F., “Transparencia y protección del interés general en la contratación mercantil frente a las cláusulas abusivas con condiciones generales” LARA GONZÁLEZ, R y PÉREZ MORIONES, A. (Dir.), *Tratando de Derecho del Consumo*, Aranzadi, 2025, pp. 735-762.
- BENITO OSMA, F., “La hipoteca inversa con consumidores vulnerables tras la covid y la Ley 8/2021” GUERRERO LEBRÓN, M.^a. J y ALVARADO HERRERA, I., (Dir.) y BLANCO SÁNCHEZ, M.^a. J (Coord.), *El Derecho Mercantil y la pandemia: algunos problemas del pasado, la crisis coyuntural y las perspectivas futuras: libro homenaje a Agustín Madrid Parra*, Colex, 2023, pp. 377-393.
- BOLÍVAR OÑORO, M. V., *Seguros de salud y VIH. Una labor de ponderación entre la igualdad, el derecho a la salud y la libertad de empresa*, Centro de Estudios Políticos y Constitucionales, 2023, pp. 343-350.
- BOLÍVAR OÑORO, M.V y RAMIRO AVILÉS, R., “Barreras en la contratación de seguros por razón de SARS-COV-2 o COVID-19” *Revista Española de Seguros (RES)*, núm. 183-184, 2020, pp. 561-574.

- CUESTA BARBERÁ, L., “Obstáculos a la digitalización e innovación en el seguro”, *Revista Española de Seguros (RES)*, núm. 189-190, 2022, pp. 33-36.
- FONT GALÁN, J. I., “Proyecto de Código Mercantil y paradigma constitucional”, *Estudios sobre el futuro Código Mercantil. Libro Homenaje al profesor Rafael Illescas Ortiz*, Universidad Carlos III de Madrid, 2015, p. 84.
- ILLESCAS ORTIZ, R., “La Ley 8/2021 y la Convención de Nueva York de 13 de diciembre de 2006 sobre la discapacidad”, *Revista Española de Seguros (RES)*, números 193-194, 2023, pp. 7-20.
- ILLESCAS ORTÍZ, R., “La Ley 8/2021 y la Convención de Nueva York de 13 de diciembre de 2006 (II): sobre la capacidad para el ejercicio del comercio”, GARCÍA-CRUCES GONZÁLEZ, J.A (Dir.), *De Iure Mercatus. Libro Homenaje al Prof. Dr. h. c. Alberto Bercovitz Rodríguez*, Tirant lo Blanch, 2023, pp. 2259-2272.
- LA CASA GARCÍA, R., “Aproximación al estudio de las cláusulas lesivas, las cláusulas limitativas y las cláusulas delimitadoras del riesgo en el contrato de seguro al hilo de la jurisprudencia del Tribunal Supremo”, *Revista Española de Seguros (RES)*, núm.188, 2021, pp. 621-648.
- MARIMÓN DURÁ, R., “La autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero: reclamaciones y conductas de mercado”, VI. Congreso Nacional de SEAIDA:” El cliente en el mercado de Seguros”, *Revista Española de Seguros (RES)*, núm. 197-198, 2024, pp. 77-106.
- MARTÍN FERNÁNDEZ, C y GONZÁLEZ JIMÉNEZ, P., “El inmovilismo caprichoso del legislador”, MIRANDA SERRANO, L y PAGADOR LÓPEZ, J (Dir.), *Retos y tendencias del Derecho de la contratación mercantil*, Marcial Pons, 2017, pp. 193-205.
- MIRANDA SERRANO, L., “La necesaria distinción entre los controles de transparencia formal y material de las cláusulas limitativas de los derechos de los asegurados” *Revista Española de Seguros (RES)*, núm. 189-190, 2022, pp. 191-228.
- MIRANDA SERRANO, L.,” EL control de transparencia de condiciones generales y cláusulas predisuestas en la contratación bancaria”, *InDret*, 2/2018, pp. 37-40.
- ORDUÑA, F.,” Comentario a la STJUE de 3 de marzo de 2020 IRPH: un paso más hacia la consolidación de la transparencia, *Aranzadi digital*, 1/2020, BIB 2020/9508.
- ORTEGA BENITO, V.L (Coord.), *II Tratado de Envejecimiento*, Aranzadi, 2025.
- PAGADOR, J., “La protección del asegurado en la Ley de Contrato de Seguro: el art. 3 LCS cuarenta años después”, *Revista Española de Seguros (RES)*, núm.189-190, 2022, pp. 229-249.
- PÉREZ DAUDÍ, V., “La prueba en el proceso de consumo. Las facultades del juez y las normas de prueba como mecanismo de igualdad de las partes, *Revista Jurídica de Catalunya*, 2, 2020, p. 298.

- PÉREZ SERRABONA, J.L., “El lenguaje de las pólizas del contrato de seguro”, *Revista Española de Seguros*, número 189-190, 2022, pp.269-301.
- SAGASTI AURREKOETXEA, J.J. “El derecho al olvido oncológico en el derecho de seguros&entidades financieras&consumidores”, *Revista Española de Seguros*, (RES), núm. 197-198, 2024, pp. 173-240.
- VALPUESTA, GASTAMINZA, E., “La regulación de los Unfair terms/cláusulas abusivas en el Derecho privado comunitario proyectado”, TOBÍO, A, FERNÁNDEZ-ALBOR, A, TATO PLAZA (Ed.), *Estudios de Derecho Mercantil. Libro homenaje al Prof. Dr. José Antonio Gómez Segade*, Marcial Pons, 2013, pp. 105-109.

