

© Copyright 2021, vLex. Todos los Derechos Reservados.
Copia exclusivamente para uso personal. Se prohíbe su distribución o reproducción.

Dossier legislativo del Real Decreto-ley 1/2021, de 19 de enero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica

Dosieres Legislativos vLex

Id. vLex VLEX-855556407

Link: <https://app.vlex.com/#vid/dossier-legislativo-real-decreto-855556407>

Texto

Contenidos

- [Contexto y objetivos de la norma.](#)
- [Novedades introducidas.](#)
- [Normativa modificada.](#)
- [Entrada en vigor.](#)

El BOE del día 20 de enero publica el [Real Decreto-ley 1/2021, de 19 de enero](#), de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, una norma que incluye por primera vez en la normativa estatal de defensa de las personas consumidoras la figura de la **persona consumidora vulnerable**.

La norma, que entra **en vigor el 21 de enero de 2021**, establece que la persona consumidora vulnerable deberá ser objeto de especial atención por parte de las autoridades públicas y de las empresas privadas en las relaciones de consumo.

Contexto y objetivos de la norma

El [Real Decreto-ley 1/2021, de 19 de enero](#), incluye por primera vez en la normativa sobre protección y defensa de consumidores la figura de la persona consumidora vulnerable, y ello a fin de recoger las circunstancias que generan que los derechos de estas personas consumidoras necesiten una **protección reforzada**.

Las modificaciones introducidas se realizan de acuerdo con la Comunicación de la Comisión Europea de 13 de noviembre de 2020, sobre la **Nueva Agencia del Consumidor**, que presenta la visión de la **política europea de consumo para el periodo 2020-2025**.

El impacto de determinadas **variables psicosociales en las relaciones de consumo** (tales como la edad, sexo, origen nacional o étnico, lugar de procedencia o discapacidad, entre otras) coloca a las personas consumidoras en una situación de especial vulnerabilidad que reclama una protección reforzada de sus derechos.

Asimismo, es preciso atender a circunstancias como el desconocimiento del idioma, el nivel de formación, el lugar de residencia, la situación social, económica y financiera o, incluso, problemas asociados al uso de las nuevas tecnologías como instrumento o vía de acceso normalizado al mercado de bienes y servicios.

Estas causas o factores pueden operar simultáneamente o interaccionar entre sí, incrementando en esos casos la situación de vulnerabilidad.

Todo ello supone la necesidad de considerar, entre los colectivos que pueden encontrarse en una especial situación de vulnerabilidad en las relaciones comerciales entre personas consumidoras y empresarios en España, a distintos grupos de personas.

Novedades introducidas

El [Real Decreto-ley 1/2021, de 19 de enero](#), introduce una serie de medidas urgentes para hacer frente a determinadas situaciones de vulnerabilidad que afectan a las personas consumidoras y usuarias:

* Se establece que tendrán 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**.

* La persona consumidora vulnerable deberá ser objeto de especial atención tanto por parte de las autoridades públicas como de las empresas privadas en las relaciones de consumo.

* Se establecen como **derechos básicos** de la persona consumidora vulnerable los siguientes:

- 1) La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad.
- 2) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales; en particular frente a las prácticas comerciales desleales y la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.
- 3) La indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos.
- 4) La información correcta sobre los diferentes bienes o servicios y la educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute.
- 5) La audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afectan directamente y la representación de sus intereses, a través de las asociaciones, agrupaciones, federaciones o confederaciones de consumidores y

usuarios legalmente constituidas.

6) La protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, en especial en relación con las personas consumidoras vulnerables.

* Respecto al **derecho a la información, formación y educación** de las personas consumidoras, se establece que se prestará especial atención a aquellos sectores que, debido a su complejidad o características propias, cuenten con mayor proporción de personas consumidoras vulnerables entre sus clientes o usuarios, atendiendo de forma precisa a las circunstancias que generan la situación de concreta vulnerabilidad.

* En lo relativo al **etiquetado y presentación de los bienes y servicios**, se prestará especial atención a las personas consumidoras vulnerables, de manera que todos los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios deberán ser de fácil acceso y comprensión y, en todo caso, incorporar, acompañar o, en último caso, permitir obtener de forma clara y comprensible, información veraz, eficaz y suficiente sobre sus características esenciales, conforme se detalla en el mismo.

* Sobre las **prácticas comerciales relativas a servicios financieros y bienes inmuebles**, o en el ámbito de las **telecomunicaciones o del sector energético**, la norma dispone que las políticas públicas que inciden en el ámbito del consumo y las prácticas comerciales orientadas a las personas consumidoras vulnerables 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 post contractual o el acceso a bienes o servicios básicos.

* En lo que se refiera a la **información necesaria en la oferta comercial de bienes y servicios**, la norma precisa que esta deberá facilitarse a los consumidores o usuarios, principalmente cuando se trate de personas consumidoras vulnerables, en **términos claros, comprensibles, veraces** y en un **formato fácilmente accesible**, de forma que aseguren su adecuada comprensión y permitan la toma de decisiones óptimas para sus intereses.

* En cuanto a la **información previa al contrato**, se establece que el empresario deberá facilitarle de forma clara y comprensible, la información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato, en particular sobre sus **condiciones jurídicas y económicas**, y estableciéndose los términos y formato en que deba ser suministrada dicha información, principalmente cuando se trate de personas consumidoras vulnerables, para garantizar su adecuada comprensión y que les permita la toma de decisiones óptimas para sus intereses.

Normativa modificada

* Se modifica el del Texto Refundido de la [Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios](#) en sus arts. [3](#), [8](#), [17](#), [18](#), [19](#), [20](#), [43](#) y [60](#).

* Se modifica la [Disposición Final primera](#) del 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 [[Ver](#)].

* Se modifica el [art. 1 bis](#) del [Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo](#), por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19.

* Se modifica la [Ley 11/2020, de 30 de diciembre](#), de [Presupuestos Generales del Estado para el año 2021](#), derogando la Disposición Adicional Sexta y modificando el anexo XII.

* Se modifica el [art. 113](#) del Texto Refundido de la [Ley de Aguas](#).

Entrada en vigor

El [Real Decreto-ley 1/2021, de 19 de enero](#), de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, entra en vigor el **21 de enero de 2021**.