

Bilbao, 20 de enero de 2021

Estimada empresa asociada,

Hoy se ha publicado en el BOE 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.**

## **NORMATIVA:**

<https://www.boe.es/boe/dias/2021/01/20/pdfs/BOE-A-2021-793.pdf>

## **ENTRADA EN VIGOR:**

El día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado», es decir, el 21 de enero de 2021.

A continuación, hacemos un resumen del mismo:

Se incluye por primera vez en la **normativa estatal de defensa de las personas consumidoras** la figura de la **persona consumidora vulnerable**, que deberá ser objeto de especial atención tanto por parte de autoridades públicas como de empresas privadas en las relaciones de consumo.

Se procede a modificar diversos artículos con la finalidad de adecuar el régimen de derechos de las personas consumidoras vulnerables en el ámbito de aplicación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios:

- Artículo 3, en relación al **concepto general de consumidor y usuario**, con la finalidad de incluir **la definición de persona consumidora vulnerable**, que establece que a los efectos de esta norma 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.

- Artículo 8, sobre los **derechos básico de los consumidores y usuarios**, establece ahora más obligaciones para los poderes públicos en relación con las personas consumidoras especialmente vulnerables.
- Artículo 17, relativo al **derecho a la información, formación y educación** de los consumidores y usuarios, con la finalidad de considerar la referencia a las personas consumidoras vulnerables, de forma que se dispone 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.
- Artículo 18, dedicado al **etiquetado y presentación de los bienes y servicios**, al objeto de que, sin perjuicio de las exigencias concretas que se establezcan reglamentariamente y de la normativa sectorial que en cada caso resulte de aplicación, que prestarán especial atención a las personas consumidoras vulnerables, 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, en particular sobre las siguientes:
  - a) Nombre y dirección completa del productor.
  - b) Naturaleza, composición y finalidad.
  - c) Calidad, cantidad, categoría o denominación usual o comercial, si la tienen.
  - d) Fecha de producción o suministro y lote, cuando sea exigible reglamentariamente, plazo recomendado para el uso o consumo o fecha de caducidad.
  - e) Instrucciones o indicaciones para su correcto uso o consumo, así como la correcta gestión de sus residuos, advertencias y riesgos previsibles.
- Artículo 19, relativo al **principio general y prácticas comerciales**, de especial relevancia al objeto pretendido por el real decreto-ley, al disponerse que los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios deberán ser respetados en los términos establecidos en esta norma, aplicándose, además, lo previsto en las normas civiles y mercantiles, en las regulaciones sectoriales de ámbito estatal, así como lo previsto en la normativa comunitaria y autonómica que resulten de aplicación, incorporándose al texto refundido la referencia a que las prácticas comerciales de los empresarios quedan sujetas a lo dispuesto en el texto refundido, en la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal, y en la Ley 7/1996, de 15 de enero, de

Ordenación del Comercio Minorista, no obstante la normativa sectorial que en cada caso resulte de aplicación.

En relación con las prácticas comerciales relativas a servicios financieros y bienes inmuebles, y en el ámbito de las telecomunicaciones o energético, podrán establecerse normas legales o reglamentarias que ofrezcan una mayor protección al consumidor o usuario.

- Artículo 20, relativo a la **información necesaria en la oferta comercial de bienes y servicios**, al objeto de precisar que, sin perjuicio de la normativa sectorial que en su caso resulte de aplicación, la información necesaria a incluir en la oferta comercial 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.
- Artículo 43, relativo a la **cooperación en materia de control de calidad**, dan nueva redacción al texto con la finalidad de incluir la nueva figura de persona consumidora vulnerable.
- Artículo 60, sobre **información previa al contrato**, con la finalidad de prever de manera expresa lo relativo a la información a las personas consumidoras vulnerables, concretándose 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, sin perjuicio de la normativa sectorial que en su caso resulte de aplicación, 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.

Esperando que esta información sea de tu interés, recibe un cordial saludo.