

Se crea la figura del consumidor vulnerable para personas con discapacidad y desprotegidas

El Boletín Oficial del Estado de 21 de enero ha publicado 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. El Real Decreto, que fue aprobado el día anterior en el Consejo de Ministros, introduce como novedad la figura de consumidor vulnerable.

Tal y como aparece recogido en el texto, el consumidor vulnerable hace referencia a *“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”*. De esta manera, la nueva categoría de consumidor vulnerable engloba a los niños y niñas, las personas mayores, con bajo nivel de digitalización, con discapacidad funcional, intelectual, cognitiva o sensorial, las mujeres, las personas que viven en el ámbito rural y todas aquellas personas que tienen dificultades debido a la falta de accesibilidad de la información.

En relación con las personas con discapacidad, la normativa reconoce las diferentes situaciones de vulnerabilidad que pueden presentarse a la hora de llevar a

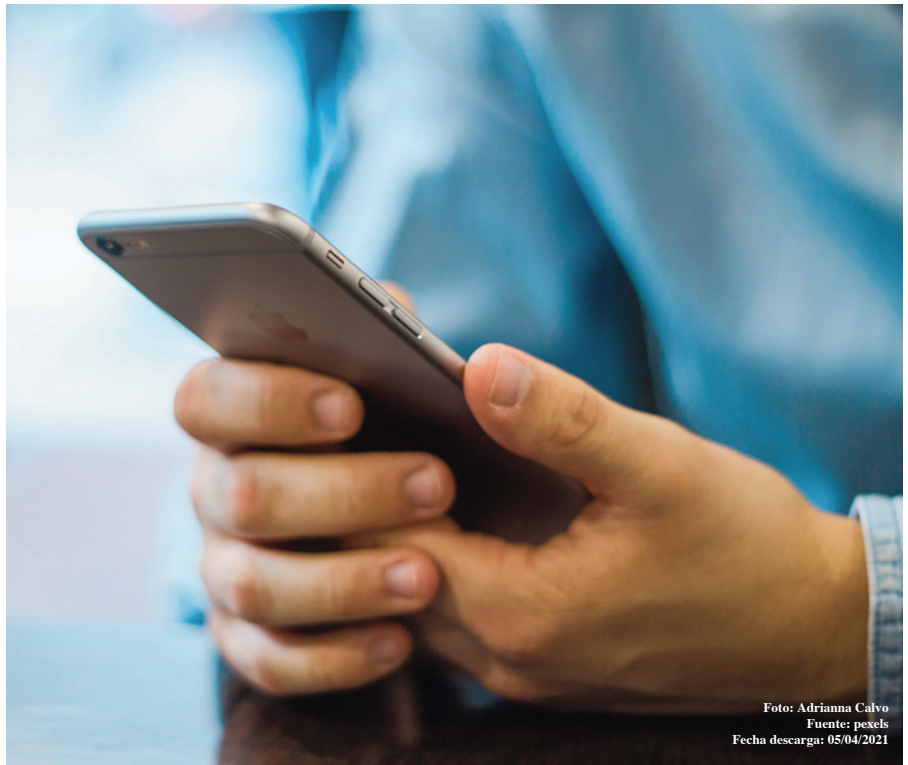


Foto: Adrianna Calvo
Fuente: pexels
Fecha descarga: 05/04/2021

cabo sus actividades de consumo y dependiendo de su capacidad de respuesta. A este respecto, se señala que la falta de condiciones para la accesibilidad universal de la información dificulta enormemente la protección de estos consumidores que quedan más expuestos “a la quiebra y vulneración de sus derechos como personas consumidoras”.

Para prevenir la mayor exposición que tienen todos estos grupos a ser objeto de fraudes y estafas, la norma establece medidas especiales de protección en lo que respecta al apoyo o asistencia por parte de las empresas, de forma que se

asegure su decisión informada en los procesos de consumo. Asimismo, la norma exige que se garantice la accesibilidad a la información a todas las personas, para que puedan comprender correctamente y de manera ajustada a sus necesidades, el contenido de los contratos que establecen en las prácticas comerciales.

Se puede acceder al texto en el siguiente enlace:

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