

ORGANIZAN

FUNDACIÓN POR LA JUSTICIA

VACU asociación valenciana de consumidores y usuarios

PA GO DA PARTICIPACIÓN CIUDADANA GOBIERNO ABIERTO OPEN DATA

COLABORAN

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

INSTITUT INTERUNIVERSITARI DE DESENVOLUPAMENT LOCAL

GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Participació, Transparència, Cooperació i Qualitat Democràtica

10 DE JUNIO 2021
SALA DEL HEMICICLO "JOAQUIN TOMÁS DE VILLARROYA" (1P020).
FACULTAD DE DERECHO.
UNIVERSITAT DE VALÈNCIA.

UNIVERSITAT ID VALÈNCIA Facultat de Dret

APOSTANDO POR EL GOBIERNO ABIERTO
SEGUNDA JORNADA
PARA LAS PERSONAS CONSUMIDORAS



Gobierno Abierto y protección de derechos: un análisis a propósito 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

Francisca Ramón Fernández
frarafer@urb.upv.es

- ¿Qué es Gobierno Abierto?
- Los ODS
- Inteligencia artificial
- Consumidores somos todos
- Protección de Derechos consumidores y usuarios
- Normativa objeto de estudio: ámbito nacional
- Ley 4/2018, de 11 de junio
 - Nulidad de cláusulas
 - Modificación de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, del Contrato de Seguro
- Situación de pandemia: consecuencias
- Persona consumidora vulnerable
- Comunicación, de 13 de noviembre de 2020, sobre Nueva Agenda del Consumidor
 - Otras iniciativas
 - Ámbitos prioritarios de la Agenda
 - Necesidades específicas que indica la Agenda
- Sujetos vulnerables
- Factores de vulnerabilidad
- ¿Qué se considera como personas consumidoras vulnerables?
- Real Decreto-ley 1/2021, de 19 de enero
Modificaciones en la normativa respecto al consumidor vulnerable



- Recomendación del consejo sobre gobierno abierto
- Una cultura de gobernanza que promueve los principios de transparencia, integridad, rendición de cuentas y participación de las partes interesadas en apoyo de la democracia y el crecimiento inclusivo
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno



- Los **Planes de Gobierno Abierto** se consideran ***política palanca*** para alcanzar los ODS, por su contribución al cumplimiento del ODS 16 (paz, justicia e instituciones sólidas) y porque constituyen un acelerador para el resto de los ODS

- **IV Plan de Gobierno Abierto 2020-2024** se aprobó el 29 de octubre de 2020. Recoge **10 compromisos**
- Analizar si es suficiente con el Derecho español en la Defensa de los Consumidores o es necesario adaptar las leyes nacionales para facilitar la carga de la prueba de las víctimas de daños relacionados con la IA.



“Consumidores somos todos”

“El Estado Tiene la especial obligación de estar alerta en lo que se refiere a las necesidades de los consumidores y de hacer progresar sus intereses”.

Discurso de JFK. 15 DE MARZO DE 1962.

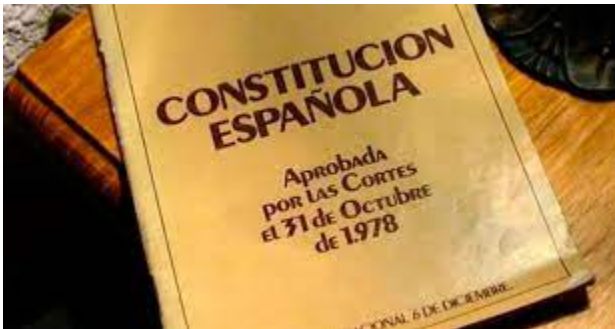
Discurso que John Fitzgerald Kennedy pronunció ante el Congreso de los Estados Unidos, donde destacó la universalidad del concepto de consumidor.



Traducción del discurso (Introducción)

“Consumidores, por definición, somos todos. Son el grupo mayoritario de la economía, afectando y siendo afectados por la práctica totalidad de las decisiones económicas públicas y privadas. Dos tercios del gasto total en la economía provienen de los consumidores. Pero son el único grupo importante en la economía que no están organizados eficazmente, cuya opinión es a menudo ignorada.

- **Artículo 51.1 de la Constitución Española**
 - los poderes públicos garantizarán la defensa de las personas consumidoras y usuarias, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos



Normativa objeto de estudio: ámbito autonómico valenciano

- Decreto Legislativo 1/2019, de 18 de diciembre, del Consell, de aprobación del texto refundido de la Ley del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana



Normativa objeto de estudio: ámbito nacional

- 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
- Ley 4/2018, de 11 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
- Real Decreto-ley 1/2021, de 19 de enero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica





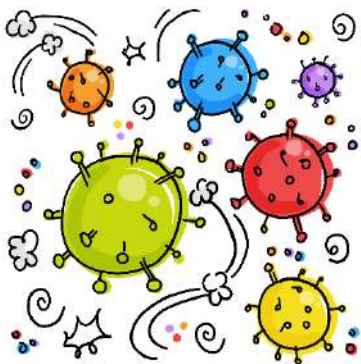
- La presente ley encuentra su origen en la iniciativa aprobada por el Pleno del Parlamento de Navarra, en su sesión de 19 de enero de 2017, en el ejercicio de las previsiones contenidas en el artículo 87.2 de la Constitución
- La finalidad de esta modificación normativa se encuentra en la necesidad de erradicar del ordenamiento jurídico aquellos aspectos que limiten la igualdad de oportunidades y promuevan la discriminación por cualquier motivo, en este caso, por ser portadoras del VIH/SIDA, u otras condiciones de salud, en lo que respecta al ámbito de contenidos discriminatorios en determinados negocios jurídicos, prestaciones o servicios

- Este tipo de disposiciones discriminatorias acentúan el estigma social y la discriminación legal de las personas seropositivas. La legislación actual obliga a declarar esta enfermedad a la hora de contratar un seguro, a título de ejemplo. Ello acrecienta el fenómeno de estigmatización expresado. Existe un amplio consenso social que rechaza este tipo de cláusulas excluyentes y discriminatorias que, además, determinan graves consecuencias para el normal desarrollo de la vida de las personas afectadas

- **«Disposición adicional única. Nulidad de determinadas cláusulas**
 - 1. Serán nulas aquellas cláusulas, estipulaciones, condiciones o pactos que excluyan a una de las partes, por tener VIH/SIDA u otras condiciones de salud.
 - 2. Asimismo, será nula la renuncia a lo estipulado en esta disposición por la parte que tenga VIH/SIDA u otras condiciones de salud.»

Modificación de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, del Contrato de Seguro

- **«Disposición adicional quinta. No discriminación por razón de VIH/SIDA u otras condiciones de salud**
 - No se podrá discriminar a las personas que tengan VIH/SIDA u otras condiciones de salud. En particular, se prohíbe la denegación de acceso a la contratación, el establecimiento de procedimientos de contratación diferentes de los habitualmente utilizados por el asegurador o la imposición de condiciones más onerosas, por razón de tener VIH/SIDA u otras condiciones de salud, salvo que se encuentren fundadas en causas justificadas, proporcionadas y razonables, que se hallen documentadas previa y objetivamente.»



- Consecuencias provocadas en el ámbito social y económico por la pandemia del COVID-19
- Graves repercusiones en diferentes ámbitos sectoriales, que han afectado especialmente a las relaciones de consumo
- Protección de las personas consumidoras y usuarias, cuya garantía en estas condiciones incumbe prioritariamente a los poderes públicos y obliga a la adopción de actuaciones específicas

- Considerar el concepto de persona consumidora vulnerable en la normativa estatal de defensa de las personas consumidoras y usuarias, atendiendo a este mandato constitucional
- Garantizar con un grado mayor de protección a los derechos en determinados supuestos en los que la persona consumidora se ve afectada por una especial situación de vulnerabilidad que puede incidir en su toma de decisiones e, incluso, forzarla a aceptar ciertas condiciones contractuales que en otra situación no aceptaría.

Ya se contemplaba en la normativa autonómica

- Esta figura ya ha sido recogida en la **normativa autonómica** y, si bien esta necesidad ya era patente antes de que aconteciera esta crisis sanitaria mundial, la actual situación ha ahondado en la urgente necesidad de protección de estas personas que puedan encontrarse en especial situación de vulnerabilidad en una relación de consumo
 - Ley 7/2014, de 23 de julio, de protección de las personas consumidoras y usuarias de las Illes Balears
 - Ley 3/2019, de 22 de marzo, del Estatuto de las Personas Consumidoras en Castilla-La Mancha

Comunicación, de 13 de noviembre de 2020, sobre Nueva Agenda del Consumidor

- **Comunicación, de 13 de noviembre de 2020, sobre la Nueva Agenda del Consumidor:** «Reforzar la resiliencia del consumidor para una recuperación sostenible»
 - diversas situaciones en las que, agravadas por la actual situación de crisis sanitaria, las circunstancias sociales o personales hacen que se encuentren en una especial situación de subordinación, indefensión o desprotección en sus relaciones de consumo
 - visión de la política europea de consumo para el periodo 2020-2025. Entre sus finalidades, además de abordar las necesidades actuales de las personas consumidoras ante la pandemia, se subraya la promoción de medidas para un mercado único más ecológico, digital y justo, fortaleciendo la confianza y toma de decisiones de los consumidores, así como la protección eficaz de sus intereses en las relaciones de consumo. La Agenda asume un enfoque holístico que abarca aquellas políticas de la Unión Europea que revisten especial interés para las personas consumidoras



Pacto
Verde
Europeo



Economía
circular



Agenda
2030

a) la transición ecológica;

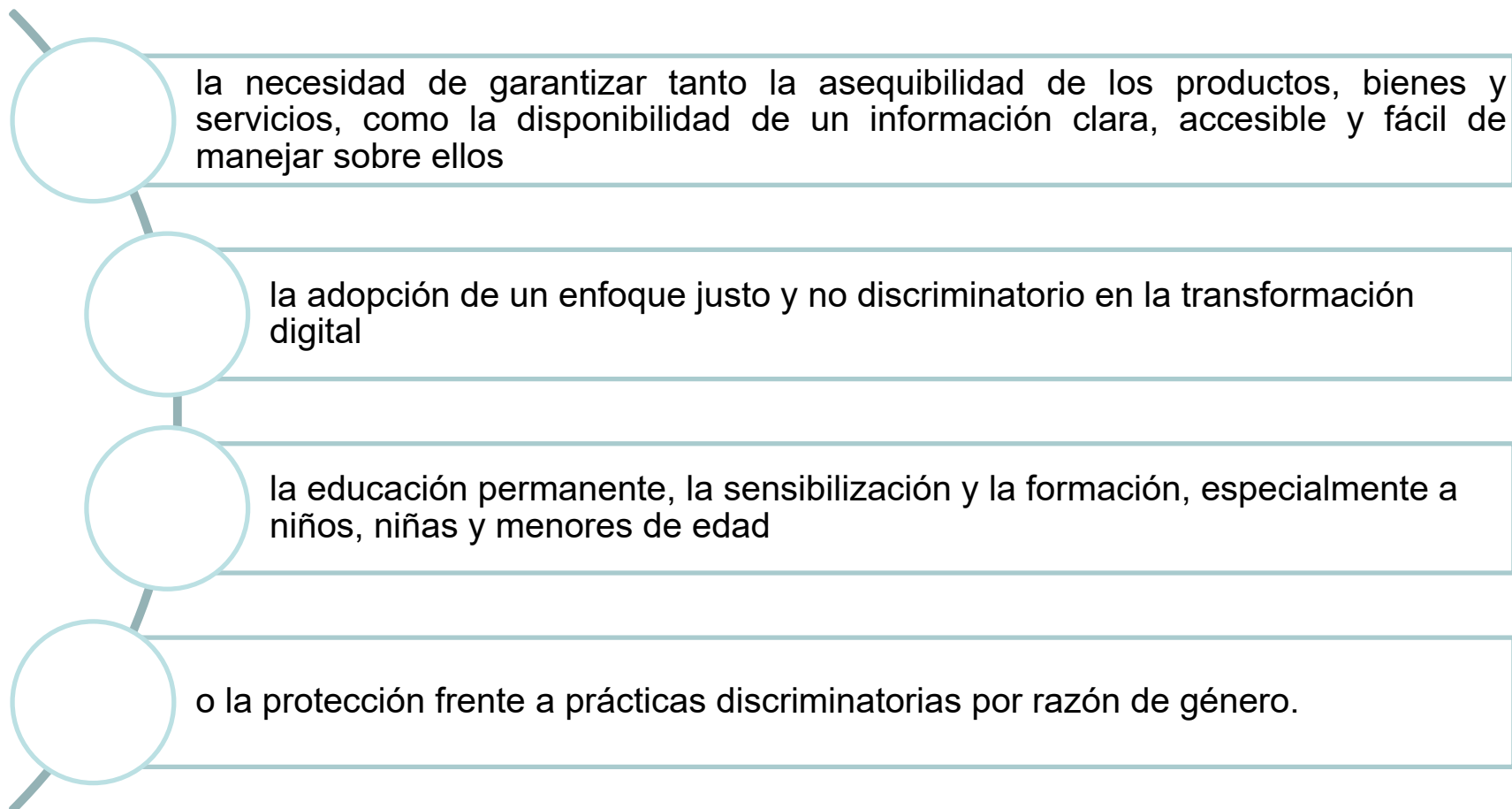
b) la transformación digital;

c) la tutela y defensa de los derechos de los consumidores;

d) las necesidades específicas de determinados grupos de consumidores;

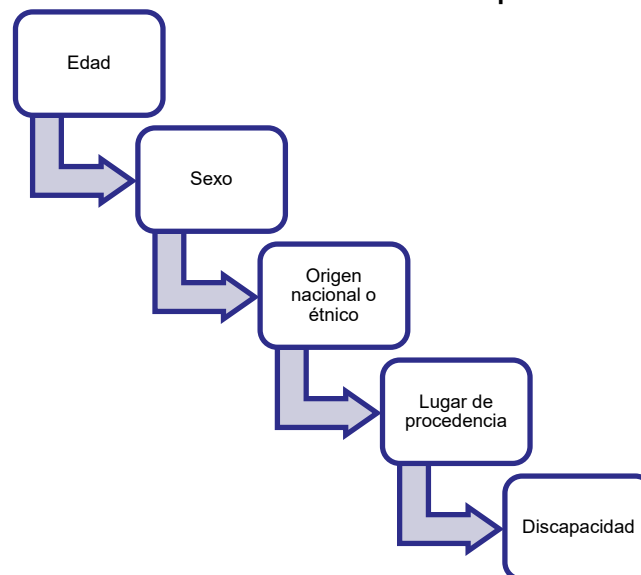
e) la cooperación internacional.

Necesidades específicas que indica la Agenda

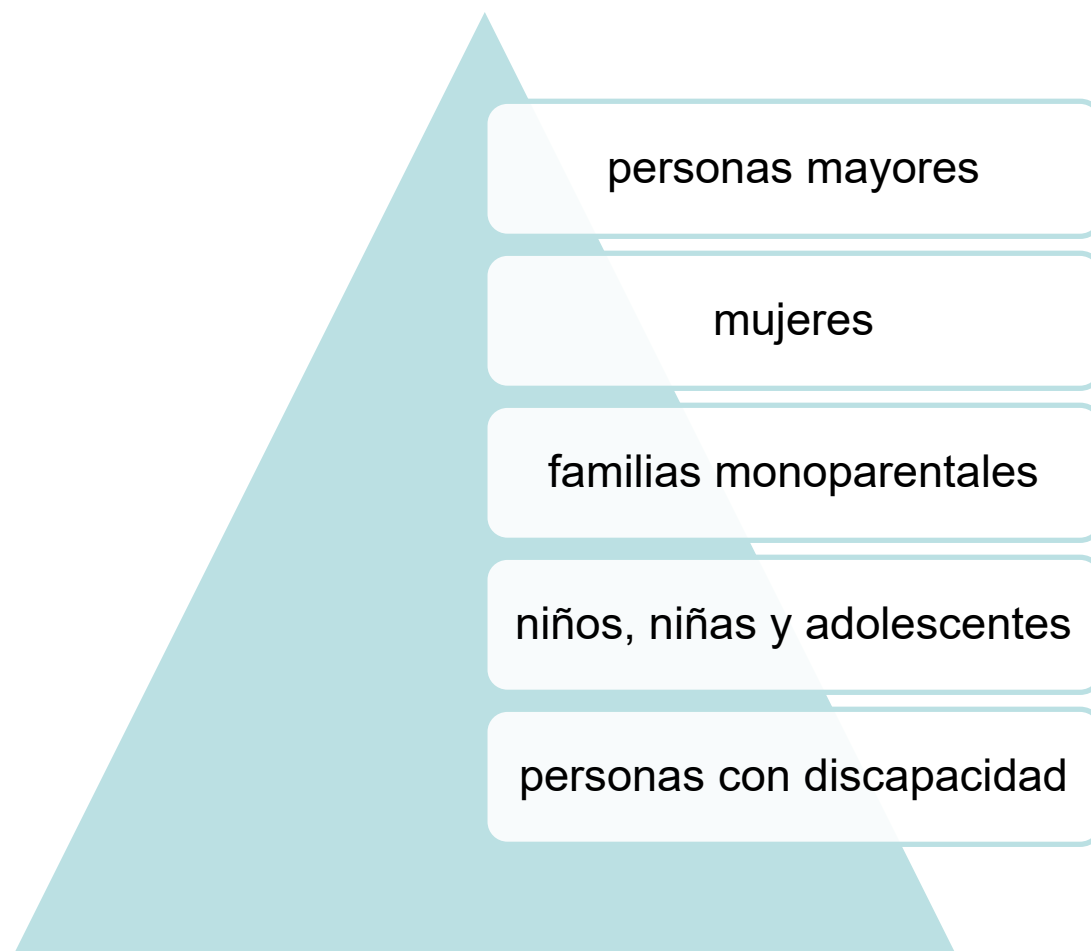


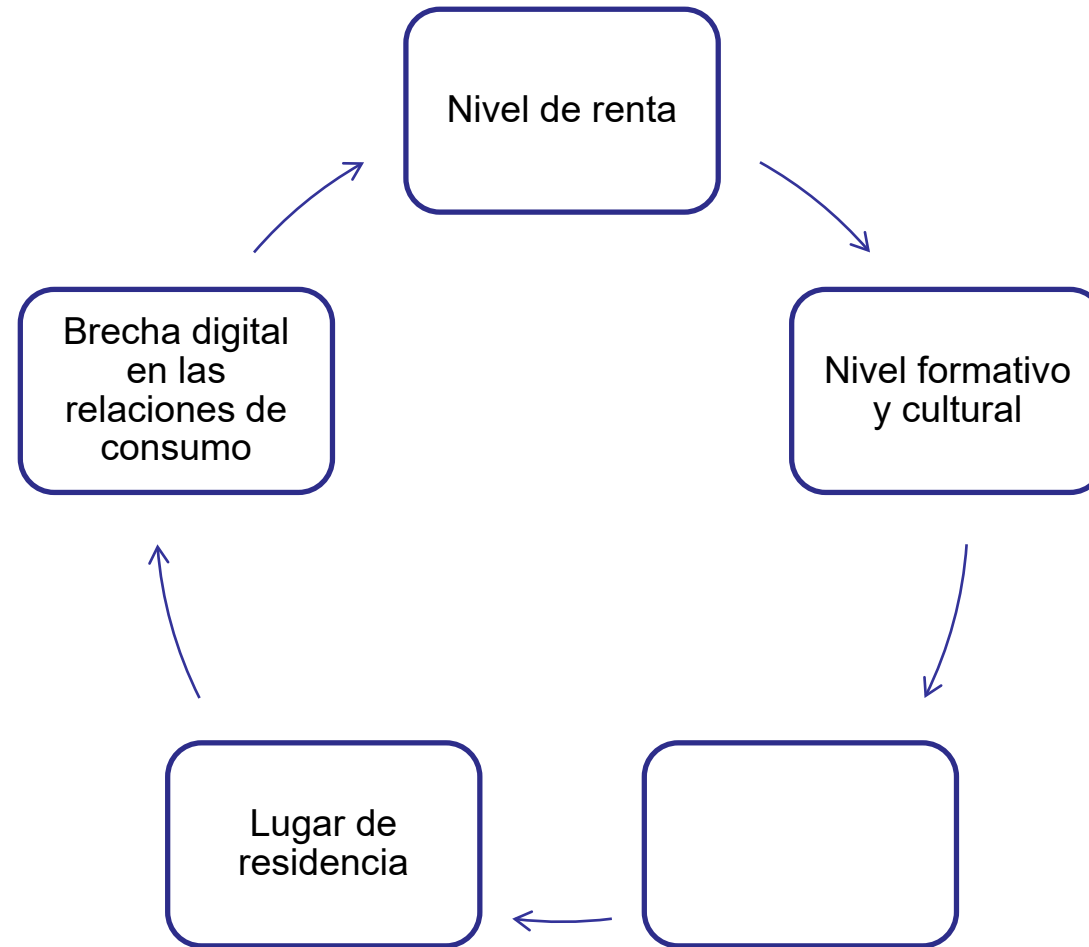
- Ya se pronunció el Parlamento Europeo, en su [Resolución de 22 de mayo de 2012 sobre una estrategia de refuerzo de los derechos de los consumidores vulnerables](#), o, junto con el Consejo, en el [Reglamento 254/2014, de 26 de febrero de 2014, sobre el Programa plurianual de Consumidores para el período 2014-2020](#), que apuesta claramente por la [protección de las personas consumidoras vulnerables](#) a través de la inclusión de provisiones legislativas especiales

- Hay que atender a las relaciones de consumo que les afecten
- Determinados colectivos de personas se enfrentan a especiales obstáculos para poder ejercer sus derechos en condiciones de igualdad
- Impacto de determinadas variables psicosociales en las relaciones de consumo que coloca a las personas consumidoras en una situación de especial vulnerabilidad



- Hay que atender a circunstancias como puede ser el desconocimiento del idioma, nivel de formación, lugar de residencia, situación social, económica y financiera, uso de nuevas tecnologías





¿Qué se considera como personas consumidoras vulnerables?

- 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

Real Decreto-ley 1/2021, de 19 de enero

Modificaciones en la normativa respecto al consumidor vulnerable

- En el **artículo 8**, sobre derechos básicos de los consumidores y usuarios, del que se procede a modificar su redacción al objeto de prever lo relativo a los derechos de las personas consumidoras vulnerables
 - Los **derechos de las personas consumidoras vulnerables** gozarán de una especial atención, que será recogida reglamentariamente y por la normativa sectorial que resulte de aplicación en cada caso. Los **poderes públicos promocionarán políticas y actuaciones tendentes a garantizar sus derechos en condiciones de igualdad, con arreglo a la concreta situación de vulnerabilidad en la que se encuentren, tratando de evitar, en cualquier caso, trámites que puedan dificultar el ejercicio de los mismos**

- Se introduce un **nuevo apartado 3 en el 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
 - «3. En el cumplimiento de lo dispuesto en los apartados anteriores, **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.»

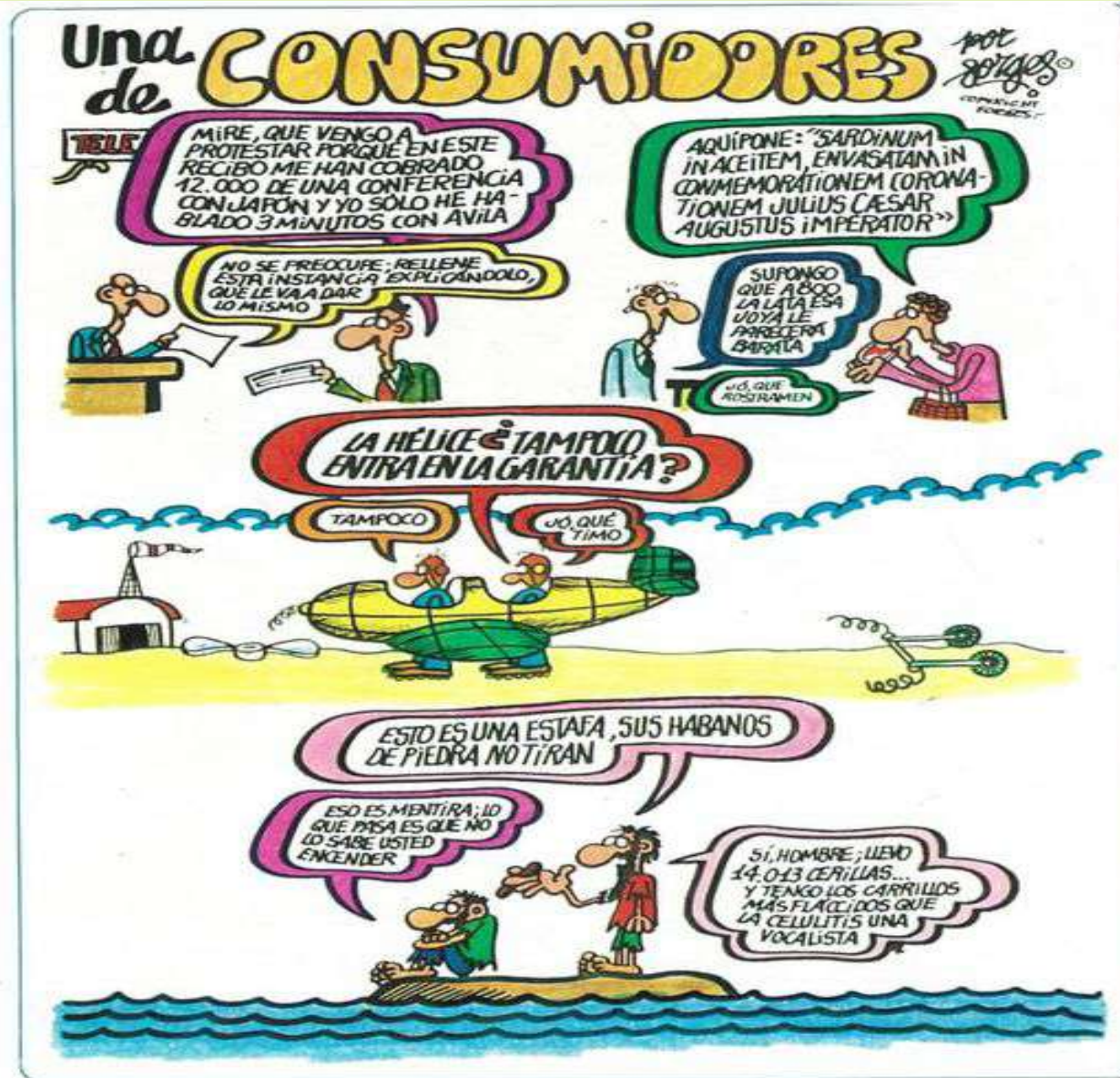
- Se modifica el **apartado 2 del artículo 18**, dedicado al etiquetado y presentación de los bienes y servicios, al objeto de determinar que, sin perjuicio de las exigencias concretas que se establezcan reglamentariamente y de la normativa sectorial que en cada caso resulte de aplicación, que prestarán 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, conforme se detalla en el mismo

«2. 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

- Se da nueva redacción al **artículo 19**, relativo a las 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

6. Las políticas públicas que inciden en el ámbito del consumo y las **prácticas comerciales orientadas a las personas consumidoras vulnerables** estarán destinadas, en su caso y siempre dentro del ámbito de las relaciones entre consumidores o usuarios y empresarios, a **prever y remover, siempre que sea posible, 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.»

- **Modificación del artículo 20**
- «2. A efectos del cumplimiento de lo previsto en el apartado anterior, y 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**



ORGANIZAN

FUNDACIÓN POR LA JUSTICIA

VACU asociación valenciana de consumidores y usuarios

PA GO DA PARTICIPACIÓN CIUDADANA GOBIERNO ABIERTO OPEN DATA

COLABORAN

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA REGIDORIA DE TRANSPARENCIA I GOVERN OBERT

fidl INSTITUT INTERUNIVERSITARI DE DESENVOLUPAMENT LOCAL

GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Participació, Transparència, Cooperació i Qualitat Democràtica

10 DE JUNIO 2021
SALA DEL HEMICICLO "JOAQUIN TOMÁS DE VILLARROYA" (1P020).
FACULTAD DE DERECHO.
UNIVERSITAT DE VALÈNCIA.

UNIVERSITAT ID VALÈNCIA Facultat de Dret



APOSTANDO POR EL GOBIERNO ABIERTO

SEGUNDA JORNADA

PARA LAS PERSONAS CONSUMIDORAS



Gobierno Abierto y protección de derechos: un análisis a propósito 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

Francisca Ramón Fernández
frarafer@urb.upv.es