



4. IMPULSO Y CONTROL DE LA ACCIÓN DE GOBIERNO

463. Preguntas para respuesta escrita

PE/007180-02

Contestación de la Junta de Castilla y León a la pregunta para respuesta escrita formulada por los Procuradores D. Rubén Illera Redón, D. Jesús Guerrero Arroyo, Dña. María Consolación Pablos Labajo, Dña. María Isabel Gonzalo Ramírez y Dña. Nuria Rubio García, relativa a si existe algún tipo de protección especial en materia de consumo para personas con discapacidad, mayores, menores de edad y con algún tipo de vulnerabilidad, publicada en el Boletín Oficial de estas Cortes, n.º 255, de 14 de junio de 2021.

PRESIDENCIA

De conformidad con el artículo 64 del Reglamento de las Cortes de Castilla y León, se ordena la publicación de las Contestaciones de la Junta de Castilla y León a las preguntas para respuesta escrita, PE/006809, PE/006836, PE/006862, PE/006863, PE/006990, PE/007061, PE/007104, PE/007111, PE/007113 a PE/007124, PE/007145 a PE/007152, PE/007154 a PE/007160, PE/007163 a PE/007166, PE/007168 a PE/007195, PE/007198 a PE/007218, PE/007220, PE/007221, PE/007223 a PE/007239, PE/007241 a PE/007243, PE/007245 a PE/007333, PE/007336, PE/007337 y PE/007340 a PE/007356, publicadas en el Boletín Oficial de las Cortes de Castilla y León.

En la sede de las Cortes de Castilla y León, a 13 de julio 2021.

EL PRESIDENTE DE LAS CORTES DE CASTILLA Y LEÓN,
Fdo.: Luis Fuentes Rodríguez.

Contestacion a la Pregunta con respuesta Escrita referencia P.E./007180, formulada por los Procuradores D. Rubén Illera Redón, D. Jesús Guerrero Arroyo, D.^a Consolación Pablos Labajo, D.^a Isabel Gonzalo Ramírez y D.^a Nuria Rubio García pertenientes al Grupo Parlamentario Socialista de las Cortes de Castilla y Leon, relativa si existe algún tipo de protección especial en materia de consumo para personas con discapacidad, mayores, menores de edad y con algún tipo de vulnerabilidad.

En relación a las cuestiones que se plantean en la pregunta escrita de referencia se informa

El texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, (en adelante TRLGDCU) dispone que “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 que les impide el ejercicio de sus derechos como personas consumidoras en condiciones de igualdad”.



La introducción de este concepto al ordenamiento jurídico ha sido reciente pues se realizó por el artículo 1.1 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. Destacar que lo que caracteriza al consumidor vulnerable es que por su situación no pueda ejercitar sus derechos en condiciones de igualdad, lo que no es óbice para que pueda ejercerlos. Esto significa que para el consumidor vulnerable es más costoso, difícil o complicado ese ejercicio o que incluso en último término ese ejercicio resulta imposible.

En relación con las personas o grupos que puedan ser consideradas consumidores vulnerables, indicar que el elenco es variable y dinámico pues los sujetos no son consumidores vulnerables siempre y en todo caso, sino únicamente cuando en una concreta relación de consumo no pueden ejercitar sus derechos en condiciones de igualdad en comparación con otro sujeto que no pertenezca a ese colectivo. Así en la Exposición de Motivos del citado Real Decreto-ley 1/2021, de 19 de enero, se señala: “una persona puede ser considerada vulnerable en un determinado ámbito de consumo, pero no en otros. Además, esa condición de vulnerabilidad podrá variar a lo largo del tiempo según puedan hacerlo las condiciones que la determinan, tanto las de tipo personal como las sociales o de contexto”. Por tanto, en la práctica, se trataría de ver caso por caso las circunstancias en las que a un consumidor o a ciertos consumidores se les impide el ejercicio de sus derechos como personas consumidoras en condiciones de igualdad, teniendo en cuenta la determinada relación de consumo que les afecta.

Por otra parte, el artículo 8 TRLGDCU desgrana los derechos básicos de los consumidores y usuarios, entre otros la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, destacando que esa protección se debe realizar de forma especial en relación con las personas consumidoras vulnerables. Señala, asimismo, el mencionado artículo que 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.

De igual forma lo hace el artículo 5 de la Ley 2/2015, de 4 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto del Consumidor de Castilla y León, con la salvedad que la referencia a la especial protección se ha de dirigir ante situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión. Asimismo, señala en su artículo 4. Supuestos especiales, que la especial atención que deben prestar las Administraciones Públicas a la protección de los derechos de los consumidores y usuarios que se hallen en situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión, se ha de efectuar atendiendo de forma prioritaria a los menores de edad, ancianos y personas con discapacidad. Señalar que este artículo 4 se dicta en referencia al artículo 2 en el que se incluye el concepto de consumidores y usuarios como las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, siendo también consumidores a efectos de esta Ley las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial. Por tanto, esta especial protección de derechos se debe considerar en el marco de una relación de consumo.

Para dar respuesta a lo enunciado, la Dirección General de Comercio y Consumo ha elaborado el Plan de vigilancia del mercado y control oficial en materia de Consumo – 2021, que es el marco de las actuaciones inspectoras que se han de efectuar por la Inspección de Consumo en este año.



Estas actuaciones inspectoras tienen como finalidad principal proteger la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los consumidores, desarrollándose mediante actuaciones programadas en la vigilancia sistemática del mercado y la realización de campañas específicas de control, empleando para ello conforme con sus procedimientos protocolos de control en los que se ha de constatar de acuerdo con la norma el cumplimiento de las obligaciones establecidas respecto a los consumidores vulnerables.

Destacar entre las actuaciones actualmente en curso, las dirigidas a la protección de la infancia, consistentes en la vigilancia y control de la seguridad de los juguetes y artículos de puericultura, así como las desarrolladas para la verificación del cumplimiento de la normativa referida a la oferta comercial y la información previa a la contratación en sectores de servicios como el de telecomunicaciones, así como a la oferta de productos de bajo coste que son adquiridos habitualmente por consumidores que poseen una menor capacidad adquisitiva.

Además de las actuaciones de vigilancia antes referidas, se están desarrollando otras en el marco de la información al consumidor. Así, la preocupación por la calidad y la seguridad de los juguetes ha motivado que desde la Dirección General de Comercio y Consumo se hayan realizado en los dos últimos años campañas en los medios de comunicación en la que se insta a los consumidores a adquirir solo juguetes seguros y adecuados a la edad de los menores.

A todo lo anterior, hemos de añadir otro de los pilares sobre los que se asienta la atención al consumidor: la educación. A raíz de la publicación del Real Decreto-ley 1/2021, se han aprobado las nuevas bases reguladoras de la línea de subvenciones destinadas a las asociaciones de consumidores y usuarios. En esta Orden se han incluido actividades subvencionables y criterios de valoración específicos cuya finalidad es incentivar la realización de actividades de formación singular que tengan como destinatarios a los colectivos de consumidores vulnerables. Su objetivo es abordar a través de las asociaciones de consumidores y usuarios las necesidades formativas específicas de consumidores que, por sus características o circunstancias, requieran una mayor disponibilidad de información clara, accesible y fácil que puedan manejar de forma voluntaria y consciente para poder tomar decisiones en materia de consumo. En ese sentido se considera que la educación permanente, la sensibilización y la formación son las herramientas imprescindibles a utilizar desde esta Administración autonómica para contribuir en ese proceso, de ahí que desde esta Consejería se contribuya, en colaboración con la sociedad civil organizada a través de las asociaciones de consumidores y usuarios, con financiación pública a la realización de ese tipo de actuaciones de formación.

Valladolid, 7 de julio de 2021.

La Consejera,
Fdo.: Ana Carlota Amigo Piquero.