



Ley 4/2022 de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica

Legal Alert

Marzo 2022

kpmgabogados.es
kpmg.es



Se aprueba la Ley 4/2022 de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica

El Pleno del Congreso de los Diputados ha aprobado la Ley 4/2022 de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica.

El pasado 24 de febrero el Pleno del Congreso de los Diputados aprobó la Ley 4/2022 de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica (en adelante, la “Ley 4/2022”, o la “Ley”).

La Ley se erige como respuesta a los acontecimientos sociales producidos en los últimos años y, en particular, trata de acometer el reconocimiento de los consumidores especialmente vulnerables como concepto que emerge de las realidades y desigualdades provocadas por el COVID-19, entre otros aspectos.

El objetivo de esta norma es ampliar las garantías y derechos de las personas consumidoras y usuarios que se encuentren en situación de especial vulnerabilidad y, para tal fin, modifica el Texto Refundido de la Ley General de Consumidores y Usuarios (“TRLGCU” aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007). Asimismo la Ley, a través de sus disposiciones adicionales, insta al desarrollo normativo de medidas adicionales de protección al consumidor que pasamos a desarrollar.

Principales impactos

Las principales consideraciones y previsiones establecidas por la Ley son las siguientes:

(i) Modificación del TRLGCU

Se introduce el concepto de “persona consumidora vulnerable” como previsión adicional al concepto de consumidor y usuario. La Ley define al consumidor vulnerable como aquella persona física que, de conformidad con su situación socioeconómica, se encuentra en una situación de subordinación, indefensión o desprotección tal que se ve impedido en el ejercicio de sus derechos como consumidor en condiciones de igualdad.

La Ley introduce novedades respecto de las obligaciones de información en el etiquetado y la

prestación de servicios, con el objetivo de que la información no induzca al error del consumidor respecto de las características del bien o servicio; tratando de evitar ambigüedades sobre su contenido y la alusión a propiedades o características destacables con los que estos no cuenten respecto de sus competidores en el mercado.

De forma adicional, respecto de la transparencia en la información contractual, la Ley 4/2022 prevé que el consumidor en todo caso cuente con las condiciones del contrato de forma previa a su contratación efectiva, debiendo este ser facilitado siempre con la suficiente antelación como para que el consumidor tome una decisión razonada.

Además, la Ley prevé la obligación de que toda información contractual sobre los bienes o servicios ofrecidos a consumidores y personas consumidoras vulnerables bajo contratos de adhesión, haya de remitirse con un tamaño de letra superior a los 2,5 milímetros y un espacio entre líneas superior a los 1,15 milímetros, y en formato que permita su correcta lectura. Ello afecta por tanto también a las entidades financieras en lo que respecta a los contratos de adhesión que las mismas remitan a sus clientes, en tanto hasta el momento el tamaño mínimo de letra exigida por la Circular 5/2012 del Banco de España a las entidades financieras que recaen bajo su ámbito de aplicación, viene exigiendo a dichas entidades a la presentación de la información contractual con un tamaño de letra superior a los 1,5 milímetros (inferior por tanto a los 2,5 milímetros que exige ahora la Ley 4/2022 para los contratos de adhesión).

(ii) Principales novedades en el ámbito financiero

La Ley asimismo insta al Gobierno a promover el desarrollo normativo para paliar la “brecha digital” con la promoción de novedades legislativas dirigidas a garantizar la atención adecuada a los consumidores en situación de vulnerabilidad, sin discriminación motivada por la “brecha digital”.

Asimismo, insta al Banco de España para que, en coordinación con el Gobierno y representantes del sector, logren favorecer la inclusión de las personas más vulnerables - con mención expresa a aquellas de mayor edad -, a través de medidas destinadas a conseguir los siguientes objetivos:

- (a) Evitar que el cierre de las oficinas bancarias lleve emparejado el cierre de sus cajeros automáticos externos.
- (b) Apostar por el incremento del personal de apoyo para ayudar a las personas con menores capacidades digitales a realizar las operativas necesarias.
- (c) Instalar señales e indicaciones de prioridad en el uso de los cajeros automáticos por parte de personas vulnerables.
- (d) Promover la reserva de cajeros para uso exclusivo de personas vulnerables.
- (e) Utilizar tecnologías de acceso a la banca sencillas, comprensibles, inclusivas y seguras.
- (f) Garantizar la máxima seguridad, para proteger a los usuarios bancarios de robos, engaños y estafas on line.
- (g) Facilitar cuantas medidas se consideren necesarias para asegurar la atención presencial a las personas de mayor edad, y a todos aquellos colectivos para los que el acceso a los servicios financieros a través de las nuevas tecnologías constituya un motivo de exclusión financiera.
- (h) Aprobar cuantas medidas se consideren oportunas para acercar los servicios financieros a todas las personas, especialmente en el medio rural, hacerlos más accesibles, teniendo especialmente en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad y las personas mayores.

Entrada en vigor

La Ley ha entrado en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del Estado, es decir, el día 2 de marzo del presente año en su versión consolidada, a excepción de las previsiones relativas al tamaño de letra en la información contractual, cuya obligación será exigible a partir del 1 de junio de este año.

Documentos

Por si resulta de su interés, se adjunta el enlace a la citada Ley:

- o [Link](#)

Contactos

Francisco Uría Fernández
Socio
KPMG Abogados
Tel. 91 456 30 67
uria@kpmg.es

María Pilar Galán
Socia
KPMG Abogados
Tel. 91 456 31 70
mariapilargalan@kpmg.es

Alfonso González-Espejo
Socio
KPMG Abogados
Tel. 91 451 31 53
agonzalezespejo@kpmg.es

Oficinas de KPMG en España

A Coruña

Calle de la Fama, 1
15001 A Coruña
T: 981 21 82 41
Fax: 981 20 02 03

Alicante

Edificio Oficentro
Avda. Maisonnave, 19
03003 Alicante
T: 965 92 07 22
Fax: 965 22 75 00

Barcelona

Torre Realia
Plaça de Europa, 41
08908 L'Hospitalet de Llobregat
Barcelona
T: 932 53 29 00
Fax: 932 80 49 16

Bilbao

Torre Iberdrola
Plaza Euskadi, 5
48009 Bilbao
T: 944 79 73 00
Fax: 944 15 29 67

Girona

Edifici Sèquia
Sèquia, 11
17001 Girona
T: 972 22 01 20
Fax: 972 22 22 45

Las Palmas de Gran Canaria

Edificio Saphir
C/Triana, 116 – 2º
35002 Las Palmas de Gran Canaria
T: 928 33 23 04
Fax: 928 31 91 92

Madrid

Torre de Cristal
Paseo de la Castellana, 259 C
28046 Madrid
T: 91 456 34 00
Fax: 91 456 59 39

Málaga

Marqués de Larios, 3
29005 Málaga
T: 952 61 14 60
Fax: 952 30 53 42

Oviedo

Ventura Rodríguez, 2
33004 Oviedo
T: 985 27 69 28
Fax: 985 27 49 54

Palma de Mallorca

Edificio Reina Constanza
Calle de Porto Pi, 8
07015 Palma de Mallorca
T: 971 72 16 01
Fax: 971 72 58 09

Pamplona

Edificio Iruña Park
Arcadio M. Larraona, 1
31008 Pamplona
T: 948 17 14 08
Fax: 948 17 35 31

San Sebastián

Avenida de la Libertad, 17-19
20004 San Sebastián
T: 943 42 22 50
Fax: 943 42 42 62

Sevilla

Avda. de la Palmera, 28
41012 Sevilla
T: 954 93 46 46
Fax: 954 64 70 78

Valencia

Edificio Condes de Buñol
Isabel la Católica, 8
46004 Valencia
T: 963 53 40 92
Fax: 963 51 27 29

Vigo

Arenal, 18
36201 Vigo
T: 986 22 85 05
Fax: 986 43 85 65

Zaragoza

Centro Empresarial de Aragón
Avda. Gómez Laguna, 25
50009 Zaragoza
T: 976 45 81 33
Fax: 976 75 48 96