



Universidad de Oviedo
Universidá d'Uviéu
University of Oviedo

Facultad de Derecho
GRADO EN DERECHO

TRABAJO FIN DE GRADO

**La nueva protección al consumidor vulnerable
tras la crisis de la COVID-19**

***The new protection for vulnerable
consumers after the COVID-19 crisis***

Laura Brun Fernández

Junio-julio 2022

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Resumen.....	2
<i>Abstract</i>	2
Introducción.....	3
Abreviaturas	4
1. Situación del consumidor en la actualidad.....	5
2. La COVID-19 en el consumo	12
2.1 Impacto de la crisis de la COVID-19 en el consumo.....	13
2.2 Efectos de la crisis de la COVID-19 en el empleo español.....	15
2.3 La nueva agenda del consumidor adoptada por la Comisión Europea.....	18
3. El paso de la definición de consumidor a la de consumidor vulnerable, la Ley 4/2022	20
3.1 De la concepción clásica de consumidor al consumidor vulnerable ...	20
3.1.1 Consumidor	21
3.1.2 Consumidor vulnerable.....	22
3.2 La Ley 4/2022 de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica.....	24
3.3 Estudio de las principales modificaciones normativas surgidas tras la Ley 4/2022	29
4. Medidas adoptadas para paliar los efectos de las crisis de la COVID-19 y la reciente guerra de Ucrania.	34
4.1 Ayudas de carácter personal.....	35
4.2 Ayudas referidas a la actividad laboral.....	40
4.3 El plan de respuesta contra la guerra de Ucrania.....	41
5. Consumidores vulnerables en el Principado de Asturias	44
5.1 La situación socioeconómica en el Principado de Asturias.....	45
5.2 Ayudas destinadas a los consumidores del Principado de Asturias ...	49
6. Conclusiones.....	52
7. Bibliografía	54

RESUMEN

El contexto de constante cambio e incertidumbre propiciado por la crisis del COVID-19 y a la reciente guerra de Ucrania, han impulsado cambios en la manera de consumir y en la economía de los consumidores. Estos cambios han supuesto la necesidad de introducir nuevos conceptos, pasando del consumidor al consumidor vulnerable y nuevos métodos de protección frente a las adversidades que puedan suponer las relaciones de consumo.

Este trabajo de investigación tiene como objetivo principal el estudio acerca del impacto de la reciente crisis en el nivel adquisitivo del consumidor medio español y las modificaciones normativas que han surgido para protegerlo. Para ello se analizará la reciente Ley 4/2022 de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, los condicionantes que llevaron a la creación de esta y las medidas surgidas para paliar sus efectos.

Palabras clave: consumidor vulnerable; crisis COVID-19; Ley 4/2022; vulnerabilidad social y económica.

ABSTRACT

The context of constant change and uncertainty brought about by the COVID-19 crisis and the recent war in Ukraine have prompted changes in the way people consume and in the consumers' economy. These changes have led to the need to introduce new concepts, moving from the consumer to the vulnerable consumer and new methods of protection against adversity in consume relations.

The main objective of this research work is to study the impact of the recent crisis on the purchasing power of the average Spanish consumer and the regulatory changes that have arisen to protect them. For this reason, we will analyse the recent Law 4/2022 of 25th February on the protection of consumers and users in situations of social and economic vulnerability and the determining factors that led to its developing and the measures that have arisen to mitigate its effects.

Keywords: vulnerable consumer; COVID-19 crisis; Law 4/2022; social and economic vulnerability.

INTRODUCCIÓN

La elección de este tema se centra en un interés del conocimiento de la perspectiva actual sobre cómo se ha visto afectado el consumidor por la reciente crisis llamada de la COVID-19. En este sentido, hemos pasado de hablar de un consumidor a un consumidor con necesidades especiales que recientemente ha tomado una gran relevancia, considerándosele consumidor vulnerable por distintas leyes entre otras, por el Real Decreto Ley 1/2021 y finalmente por la Ley 4/2022 sobre la protección de los consumidores y usuarios ante situaciones de vulnerabilidad social y económica que ha introducido este término en el TRLGDCU.

El 11 de marzo de 2020 se declara por parte de la Organización Mundial de la Salud la situación de pandemia mundial a consecuencia de la COVID-19, una situación con consecuencias desconocidas pero que en la actualidad sabemos que han supuesto un alto coste tanto humano, como económico a nivel mundial. En cuestiones económicas partíamos de las consecuencias de una grave crisis económica y una situación de presunta recuperación que se vio frenada y empeorada por el impacto de la COVID-19.

En el actual escenario social y económico impulsado por la pandemia de la COVID-19, se han visto grandes repercusiones en diferentes ámbitos sectoriales que han supuesto una afectación importante en las relaciones de consumo, motivo por el cual se ha procedido a proteger especialmente a las personas consumidoras y usuarias cuya garantía incumbe prioritariamente a los poderes públicos obligando a estos a la adopción de actuaciones específicas para salvaguardar a este conjunto especialmente vulnerable.

El estudio constará de cinco bloques que nos acercarán desde un primer momento a la situación del consumidor en la actualidad, especialmente de uno de los grupos de consumidores vulnerables, continuando con el estudio, sobre los efectos socioeconómicos de la crisis de la COVID-19 en el consumo, donde plantearé los prolegómenos que, en parte, motivaron a la elaboración de la Ley 4/2022 sobre la protección de los consumidores. Posteriormente me voy a centrar en el estudio de la mencionada Ley 4/2022 y las modificaciones normativas que trajo consigo. Continuaré con las medidas adoptadas para paliar los efectos de la crisis de la COVID-19, que será un bloque clave en el conocimiento de los recursos que se pusieron en marcha para ayudar a estos colectivos que se volvieron vulnerables. Y finalizaré este estudio desde el punto de vista de lo que ha ocurrido con los consumidores vulnerables en el Principado de Asturias.

ABREVIATURAS

AROPE	<i>at-risk-of poverty and exclusion</i>
ATA	Asociación de trabajadores autónomos
BITH	baja intensidad de trabajo por hogar
CEE	Comunidad Económica Europea
DNI	documento nacional de identidad
EAPN	<i>european anti-poverty network</i>
ERTE	expediente de regulación temporal de empleo
ERE	expediente de regulación de empleo
ETT	empresa de trabajo temporal
FEVE	ferrocarriles de vía estrecha
FJ	fundamento jurídico
IMV	ingreso mínimo vital
INE	Instituto Nacional de Estadística
IPREM	indicador público de renta de efectos múltiples
kW	kilovatio
OCU	organización de consumidores y usuarios
Mwh	milivatio-hora
nº	número
pág.	Página
PIB	producto interior bruto
PVPC	precio voluntario para el pequeño consumidor
RENFE	red nacional de ferrocarriles españoles
SEPE	servicio público de empleo estatal
TIE	tarjeta de identidad de extranjero
TRLGDCU y Usuarios	Texto Refundido de la Ley General Para la Defensa de los Consumidores y Usuarios

1. SITUACIÓN DEL CONSUMIDOR EN LA ACTUALIDAD

Para comenzar, me gustaría que el lector pudiera visualizar un caso actual. Un caso que podemos encontrarnos a diario tanto en la prensa escrita como en telediarios. Que permita conocer a éste los problemas a los que se enfrentan los consumidores vulnerables en su día a día.

Este apartado no va a ser estrictamente jurídico como van a ser los siguientes. En este momento inicial del trabajo quiero mostrar lo que las propias personas denuncian a diario ante los medios de comunicación que son, hoy en día, los que parecen operar más rápida y eficazmente dando a conocer los problemas a los que nos enfrentamos las personas a diario.

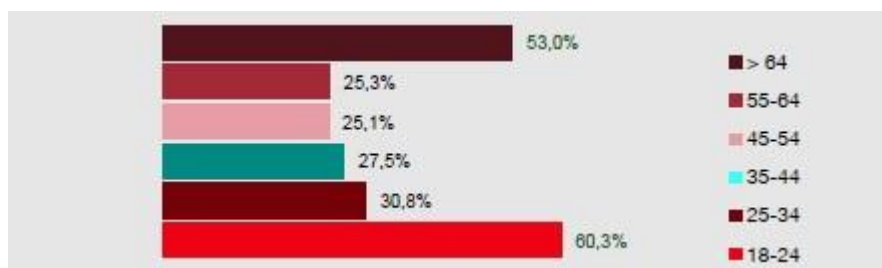
Vamos a hablar a continuación de un único colectivo vulnerable a pesar de los diferentes grupos de consumidores vulnerables que veremos más adelante, este colectivo va a ser el de las personas mayores, consumidores vulnerables que, a mi parecer, es el grupo que más nos va a representar a todos alguna vez en la vida, ya que todos envejecemos y vamos “quedando atrás” en muchos aspectos.

Comenzamos con algo tan común como el uso de efectivo. Éste desde el comienzo de la pandemia, ha visto como ha sido reemplazado por las tarjetas de crédito situándolas preferencialmente para cualquier pago como puede ser comprar el pan, cuando antes era más común el pago con tarjeta para gastos mayores. Después de estos datos podemos preguntarnos lo siguiente, ¿Por qué la COVID-19 ha acentuado el uso de las tarjetas de crédito? Todos recordaremos que, para tener el menor contacto posible con elementos externos y por el desconocimiento de la transmisibilidad de la enfermedad, se nos recomendaba por parte de instituciones gubernamentales tanto por los propios supermercados el uso de tarjeta de crédito a parte de la comodidad y la rapidez que podía suponer.

Según datos del Banco de España¹, en 2020 el 35.9% de los ciudadanos manifestaron utilizar el efectivo como el medio de pago más habitual frente al 54.1% que se decantaba por la tarjeta de crédito como medio de pago preferente. En la gráfica podemos observar los rangos de preferencia de uso de efectivo por edad, donde comprobamos que los grupos que prefieren el efectivo a la tarjeta de crédito son los jóvenes de edades comprendidas entre 18-24 años, esto puede ser debido a que este grupo todavía no tiene acceso a ellas por su edad, y finalmente el grupo de mayores de 64 años cuyo

¹ BANCO DE ESPAÑA, “Encuesta nacional sobre el uso del efectivo”, *Resultados del año 2020*.

problema en este caso puede ser la falta de conocimiento o costumbre del uso de las tarjetas de crédito.



Preferencia del efectivo como medio de pago por tramos de edad. Fuente: Banco de España.

Tomando este ejemplo del Banco de España, podemos comprobar la reticencia de las personas mayores al uso de estos medios por el simple hecho de “no haber nacido con ellos”, una frase muy habitual cuando la gente se queja de la mecanización o digitalización de muchos servicios que antaño, eran atendidos por una persona y los consumidores no tenían que preocuparse por saber como actuar ante esas situaciones.

Después esta pequeña introducción de algo tan básico como es el método de pago preferido por los españoles, cosa que me pareció sumamente esclarecedora en cuanto a las costumbres de los consumidores y la importancia de conocer sus comportamientos, vamos a continuar con la problemática que están sufriendo nuestros mayores en situaciones tan cotidianas como ir al banco y no encontrarse con nadie que pueda ofrecerle ayuda para retirar efectivo de su cuenta.

A continuación, vamos a conocer lo que pasaba antes de la entrada en vigor de la Ley, y para esto me voy a apoyar en declaraciones ofrecidas por personas mayores a los medios de comunicación, en este caso a el diario “Expansión”². Quiero empezar plasmando una de las frases de las personas que han sido entrevistadas, y que me ha acercado a los problemas que padece a diario a esta generación que tiene los mismos derechos que cualquiera de poder continuar su vida de la misma manera que la venían desarrollando hasta ahora.

² FERNÁNDEZ, J., JUSTE, M. y VÁZQUEZ, T., “Olvidados por la Banca”, *Expansión Digital*, 2020, <https://lab.expansion.com/exclusion-mayores/>

“Para que te den el dinero tienes que pasar por el cajero automático y yo esas funciones no las sé hacer. Le pido a mi hijo que me lo saque”³ (Félix J. Del Olmo 88 años)

Estas entrevistas de escasos segundos y a su vez de una contundencia rotunda, nos hace ver las dificultades que han estado pasando y están todavía sufriendo nuestros mayores a la hora de acceder a sus ahorros. La problemática de los cajeros puede parecer casi irrisoria, habitualmente, vamos al cajero de nuestro banco y podemos hacer, tanto pagos externos, como ingresos en cuenta, como cualquier cosa que se nos ofrezca ya que sabemos o intuimos lo que la máquina nos pide hacer. Por otra parte, también podemos hacer una serie de operaciones simplemente desde una aplicación en nuestro teléfono móvil. El caso de muchas de estas personas mayores que narran sus vivencias, comienzan contando como madrugan para ir al banco, esperando a que abran la ventanilla a las 10.30 y que, con suerte, debido al horario ajustado que suelen tener, sean atendidos por una persona que les ponga a disposición el efectivo o las operaciones que tengan que hacer y no tengan que pasar por el cajero automático que, ante el desconocimiento de su uso, prefieren volver a madrugar al día siguiente y volver a hacer la cola en la sucursal a ver si ese día “tienen suerte” y son atendidos por una persona.

“No me he tomado ni el café todavía. Es lo primero que hago por la mañana, venir al banco, porque a las 11 cierran la caja y como tengas que hacer algo te mandan al cajero”, explica esta mujer de 63 años. “Hay muchas cosas que no sé hacer (en el cajero). Intento ingresar dinero y como tarde más de lo normal se para y tengo que volver a empezar. Pides ayuda y como no te ayudan tienes que hacerlo tú sola. Si para mí es imposible, imagina para mi madre con 93 años. No viene”, lamenta. (Nieves López, 63 años)⁴

Haciendo un alto en este punto, vamos a mencionar una de las modificaciones más sustanciales para esta generación que la nueva Ley 4/2022 que veremos más adelante, introdujo en defensa de estos consumidores en cuanto a las prácticas comerciales de servicios financieros que mencionamos anteriormente, estableciendo una mayor protección para estas personas que por causas de la brecha digital, no son capaces a solucionar por sí mismos o cuestiones que tengan que resolver en una entidad bancaria.

³ FERNÁNDEZ, J., JUSTE, M., y VÁZQUEZ, T., “Olvidados por la Banca”, *Expansión Digital*, 2020, <https://lab.expansion.com/exclusion-mayores/>

⁴ FERNÁNDEZ, J., JUSTE, M., y VÁZQUEZ, T., “Olvidados por la Banca”, *Expansión Digital*, 2020, <https://lab.expansion.com/exclusion-mayores/>

Si bien han comenzado a tenerse en cuenta estas dificultades, por parte de la banca han surgido medidas entre las que se encuentran las siguientes.

La ampliación de los horarios de atención presencial para servicios de caja que abarque como mínimo de 9.00 a 14.00 siendo proporcionado tanto en ventanilla como en cajero. El trato preferente a los mayores en sucursales con trato prioritario ante casos de alta afluencia de público en las oficinas bancarias. La formación específica obligatoria para el personal comercial en cuanto a las necesidades del colectivo afectado. Un número de atención telefónica preferente totalmente gratuito con un interlocutor personal con un horario mínimo de entre las 9.00 a las 18.00 para casos en los que a los clientes no se les presten servicios de oficina. Se garantizará la adaptabilidad, accesibilidad y sencillez en función de su uso poniendo a disposición de estos versiones con lenguaje y vista simplificados. La reparación de los cajeros fuera de servicio para asegurar el efectivo en un máximo de dos días laborables informando del cajero en funcionamiento más cercano. Oferta a los clientes de acciones de educación financiera digital para prevenir los fraudes. Comunicación al colectivo de mayores las medidas que adopten para darles a conocer las mejoras que tienen a su disposición. Y finalmente, la ampliación del objeto del Observatorio de Inclusión Financiera para hacer un seguimiento de las medidas adoptadas por las entidades para la prestación personalizada de los servicios financieros⁵.

A lo largo de este estudio, sí que he podido comprobar que este problema ocurre generalmente con los bancos y no tanto con las cajas de ahorros, es significativo igualmente el número de clientes que han decidido cambiar sus ahorros de los bancos que han pasado a no prestar atención personalizada en sus sucursales, frente a las cajas de ahorros que tienen una atención personalizada a la “antigua usanza”, como por ejemplo, la Eurocaja Rural que creció un 13.5% en 2021 incrementando a su vez el número de socios, de clientes y de oficinas.

⁵ SÁNCHEZ, A., “El desamparo de los mayores eleva la presión sobre los bancos: Hay pocos empleados atendiendo en la sucursal”, *Periódico digital El País*, 2022, <https://elpais.com/economia/2022-01-22/el-desamparo-de-los-mayores-eleva-la-presion-sobre-los-bancos-hay-pocos-empleados-atendiendo-en-la-sucursal.html>

Llegados a este punto, me parece correcto documentar con una imagen publicitaria lo que podemos llamar el “cambio de estrategia” en cuanto al trato hacia las personas mayores que, a mi parecer, es sumamente esclarecedora.



Publicidad en una sucursal de Eurocaja Rural en Madrid como atractivo para atraer a cliententes mayores excluidos financieramente.

Es también destacable lo sucedido en el mes de mayo con la fusión de Unicaja y Liberbank. Debido a que esta iba a proceder a hacerse justamente en los días en los que la Seguridad Social pone a disposición las pensiones, los clientes de la antigua liberbank vieron como había colas en las oficinas y en los cajeros que funcionaban ya que la queja de muchos clientes era que tampoco funcionaban, pensiones que no aparecían o que se encontraban incompletas que alertaban a las personas mayores a pesar de informarles de que se vería completa a final de mes, trámites *online* que no podían realizarse todo ello unido a unos clientes molestos y a unos trabajadores agotados. Según la entidad esta situación iba a durar horas, no obstante casos puntuales tuvieron mayores complicaciones a la hora de recibir su pensión. Pero no solo los pensionistas se han visto afectados, empresas y autónomos se encontraban con dificultades a la hora de operar digitalmente con este. Otro claro ejemplo de lo necesaria que era la protección sobre todo de los consumidores mayores a la hora de encontrarse en situaciones como esta, es cierto que es un hecho puntual, pero es un hecho que afecta a una población que desconfía fácilmente de estos medios y a la que hay q tratar

de manera especial para que comprendan la situación que está pasando y que su pensión no va a verse afectada por ella.⁶



Página web de Liberbank el día de la integración.

Por otro lado, la vigente Ley incluye una especial mención al medio rural, donde actualmente vive una población demasiado envejecida que posiblemente no tenga la facilidad para desplazarse a las ciudades y solventar sus problemas bancarios debido a la falta de medios automovilísticos para poder llegar, o simplemente, la distancia a la que se encuentra la población más cercana donde se encuentre la entidad bancaria. Parece ser que los bancos consideran que mantener sucursales abiertas en los pueblos no produce una rentabilidad adecuada para mantenerlas abiertas y paulatinamente, muchas parroquias rurales han quedado sin servicio por el cierre de estos. Si bien la Ley pretende combatir esta exclusión financiera en el medio rural con la implantación del mantenimiento de estas sucursales mediante la apertura como mínimo de dos veces a la semana como ocurre con otros servicios que las administraciones mantienen en los pueblos como puede ser la tramitación del DNI, u otras necesidades habituales que en una ciudad no habría problema alguno de realizar cualquier día de la semana.

Como ejemplo de esta situación, recientemente ha sido noticia en nuestra región la recuperación del servicio bancario de Pola de Somiedo por parte de la Caja Rural tras casi tres meses sin sucursal bancaria, una entidad cuya filosofía se centra en la proximidad con el cliente y que ofrece la más amplia red de oficinas en los sitios más castigados por este éxodo bancario y que ha sido celebrado por los vecinos del pueblo.

⁶ FERNÁNDEZ RUBIO, J., "Colas, cajeros fuera de servicio e inquietud con las pensiones: los clientes de Unicaja-Liberbank se desesperan", *periódico digital El Diarior*, 2022, https://www.eldiario.es/cantabria/colas-cajeros-fuera-servicio-e-inquietud-pensiones-clientes-unicaja-liberbank-desesperan_1_9027027.html

Según datos del banco de España, el Principado consta de un total de diez municipios que no tienen ninguna oficina operativa. En los últimos años nuestra región ha pasado de tener 712 oficinas abiertas a quedarse sólo con 487⁷.

Estamos pues ante un micronicho de mercado que, afortunadamente, alguien ha tenido en cuenta y ha sabido aprovechar, en beneficio por supuesto de la banca, pero también de los propios vecinos de los pueblos que ven como vuelven a tener servicio bancario y salen de ese ostracismo bancario al que se habían visto obligados.

Publicado el: 08 Jun 2022

Caja Rural inaugura mañana su sucursal en Somiedo que vuelve a tener banca presencial

La consejera de Hacienda, Ana Cárcaba, participará en el acto que culminará en un almuerzo



Nueva oficina de Caja Rural en Pola de Somiedo

Nueva oficina bancaria de Pola de Somiedo. Fuente: *La Voz del Trubia*⁸.

Finalmente, me gustaría destacar también una noticia favorable para los consumidores mayores puesta en marcha por la compañía de telefonía *Orange*. Haciendo frente a la brecha digital ha lanzando un asesoramiento personal en 120 tiendas que formarán a las personas mayores de 65 años que lo deseen en aplicaciones como WhatsApp, la realización de videollamadas, la búsqueda en Google, etc. a través de talleres presenciales de aproximadamente una hora. De esta manera la compañía pretende mejorar no solo la autonomía personal sino la calidad de vida de las personas mayores garantizando la inclusión a estas generaciones que no “han nacido con ello” en un mundo que después de la pandemia se ha vuelto cada vez más digitalizado. También

⁷ ARIAS, S., “Somiedo recupera su servicio bancario: un bien codiciado en la zona rural del que carecen diez concejos”. Periódico digital *La Nueva España*, 2022, <https://www.lne.es/asturias/2022/06/10/somiedo-recupera-servicio-bancario-codiciado-67110040.html>

⁸ VVAA, “Caja Rural inaugura mañana su sucursal en Somiedo que vuelve a tener banca presencial”, *La Voz del Trubia*, 2022, <https://lavoandeltrubia.es/2022/06/08/caja-rural/>

esta compañía dispone de un producto específico para los clientes mayores que asocia el número de teléfono fijo de toda la vida para tratar de hacer más sencillas sus comunicaciones contando con servicio de Internet al igual que los productos para los demás consumidores. De esta manera podemos comprobar como todavía hay empresas que de alguna manera intentan mejorar la accesibilidad de nuestros mayores a la tecnología, y que, a pesar de que puedan olvidar el manejo de lo que les han enseñado, siempre podrán contar con ayuda. ⁹

Orange pone en marcha un programa de acompañamiento y formación a los mayores en sus tiendas



Grupo de personas en el programa de formación a los mayores.

2. LA COVID-19 EN EL CONSUMO

El Índice de Confianza del Consumidor¹⁰ es una publicación mensual que mide el grado de satisfacción que los consumidores tienen sobre el estado de la economía y sobre su propia situación económica. Según este indicador, la pandemia provocada por la

⁹ VVAA, “Orange pone en marcha un programa de acompañamiento y formación a los mayores en sus tiendas”, *Blog Orange*, 2022, https://blog.orange.es/producto/programa-formacion-mayores/?_ga=2.247658375.1611520734.1656106475-456685166.1655249628#:~:text=Este%20servicio%2C%20denominado%20Orange%20en.realizar%20b%C3%BAsqueda%20en%20Google%2C%20etc

¹⁰ El índice de Confianza del Consumidor permite aproximarse a las intenciones del gasto de los consumidores preguntándoles por su percepción actual y expectativas de futuro para la economía del país, su propia economía familiar y el empleo recogido por el CIS, cuyo objetivo es ser una herramienta útil para interpretar y predecir la evolución del consumo privado en España.

COVID-19 ha supuesto una situación semejante a la crisis del 2008, esto se traduce en que los consumidores han tenido que reducir drásticamente sus gastos. Este indicador en enero de 2020 se encontraba en los 87.2 puntos y a marzo de 2022 se encuentra en el 53.8, representando 36 puntos menos que en febrero de este mismo año. Las cifras que se nos ofrecen hoy en día pueden suponer una suma de factores, la crisis de la COVID-19 y la subida de la inflación que ha supuesto un aumento en el precio a nivel general de todos los productos básicos.

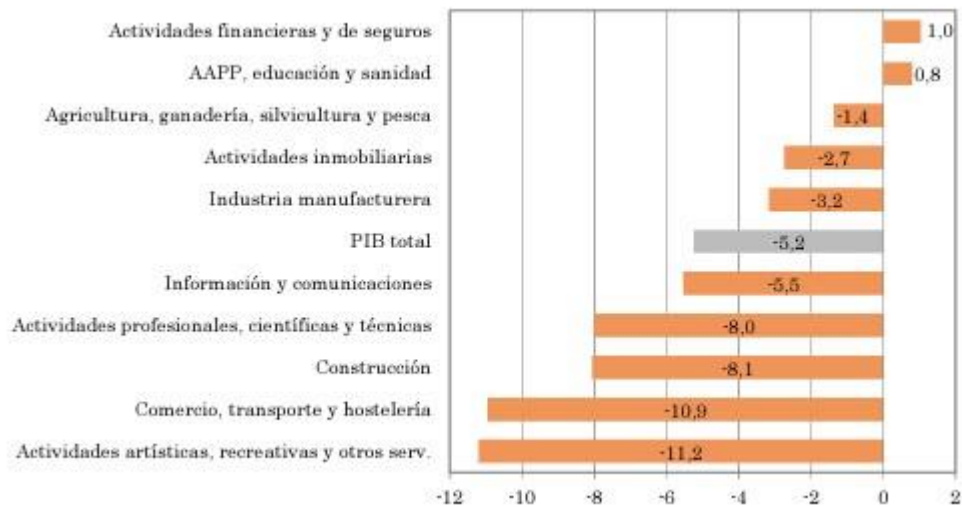
2.1 IMPACTO DE LA CRISIS DE LA COVID-19 EN EL CONSUMO

Como introducíamos anteriormente, la crisis de la COVID-19 supuso una merma en la media de la economía de los españoles, factores como el verse afectado por un ERTE o como sucedió en muchos casos con la pérdida total del empleo, supusieron una incertidumbre económica que arrastramos hoy en día.

Bien es sabido que la manera de consumir siempre ha estado ligada a los cambios que se producían en el medio, tanto económicos, como sucede en los tiempos de crisis, como sociales como sucedió con la llegada de la venta por Internet. Todos estos cambios nunca fueron tan rápidos y drásticos como los que se han vivido con la llegada de la pandemia mundial del Coronavirus algo que, si bien se conocía, no se esperaba que fuera a ser tan nocivo, rápido y con tanta durabilidad en el tiempo.

Ocurrió también que durante el confinamiento el consumidor español vio incrementado su ahorro debido al cierre total del comercio salvo el exclusivamente esencial como fueron supermercados, farmacias, etc. Esta situación pandémica supuso también una nueva crisis laboral de la que hablábamos anteriormente con el cierre de negocios y por lo tanto la suspensión y pérdida de empleo. Según datos del Producto Interior Bruto publicado por el Instituto Nacional de Estadística, el gasto de consumo privado cayó un 5.2% en el primer trimestre del año 2020, las familias españolas aumentaron el gasto en productos de primera necesidad un 26%, un 28.4% más de gasto en la cesta de la compra frente otros periodos anteriores y frente a la reducción del gasto en ocio y restauración como podemos observar en la siguiente tabla.¹¹

¹¹ INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA, *Datos del Producto Interior Bruto en España en 2020, 2021*. Se analiza el Producto Interior Bruto desde el punto de vista de la demanda para obtener el gasto del consumo final que constituye el agregado más relevante para el estudio del consumo individual durante el periodo de confinamiento del año 2020.



Gasto de consumo privado en España en el año 2020. Fuente: Instituto Nacional de Estadística.

La velocidad de recuperación de consumo no ha sido igual entre las diferentes categorías, mientras que el consumo de electrodomésticos, textil y muebles supusieron una recuperación más rápida a la salida del confinamiento, sectores como el de ocio, restauración y servicios turísticos han seguido una recuperación más lenta a pesar de que los servicios turísticos dentro de este grupo, es la que más rápido se ha recuperado acercándose o incluso llegando a superar los niveles prepandemia.

Si hablamos de uno de los impactos más importantes que supuso la crisis de la COVID-19 y del confinamiento en cuanto al consumo, ha sido el de la manera en que se comenzó a consumir mayoritariamente *online* debido a que no se podía salir a comprar salvo lo exclusivamente primordial porque solamente estaban abiertos supermercados de alimentación. Los expertos aseguran que ha ocurrido una revolución en cuanto a la hora de realizar compras, el *e-commerce* o compras a través de Internet, supuso un método nuevo para algunas personas y ya conocido para otras, por el que la gente podía volver a consumir de todo de nuevo tras el cierre total durante el confinamiento que sucedió casi de un día para otro en marzo de 2020. La imposibilidad de acudir a un comercio a comprar de manera tradicional dio paso al aumento de las compras por Internet que pasaron de producir el 17% de gasto total al 80% a fecha de mayo de 2020. Si tenemos en cuenta el rechazo que anteriormente producía este tipo de compras a la mayoría de la sociedad, la pandemia impulsó a muchos consumidores a perder ese miedo que siempre ha supuesto la compra digital. Si lo estudiamos por franjas de edad,

se puede observar que ha aumentado este tipo de consumo principalmente en la franja de entre los 34-45 años, no obstante, se ha visto que la franja de mayores de 55 años ha dado un cambio cuantitativo y ha perdido el miedo a la compra *online* descubriendo un tipo de compra más cómoda en la cual, adquieres un producto y te lo traen hasta tu propio domicilio aumentando las bondades que ofrece este tipo de comercio digital.¹²

A medida que avanzaba el desconfinamiento y las compras pudieron volver a ser presenciales, el peso del *e-commerce* fue disminuyendo a registros prepandémicos, pero no se puede negar que sigue conservando parte de ese impulso que ganó durante la pandemia haciendo a la compra *online* un modo de consumo preferente para muchas franjas de edad de consumidores. Hay que tener en cuenta, que esta recuperación del comercio no fue igual en todo el territorio nacional puesto que no todas las provincias avanzaron en el desconfinamiento de la misma manera, por lo que el consumo presencial sufrió un incremento de ventas paulatino.

2.2 EFECTOS DE LA CRISIS DE LA COVID-19 EN EL EMPLEO ESPAÑOL

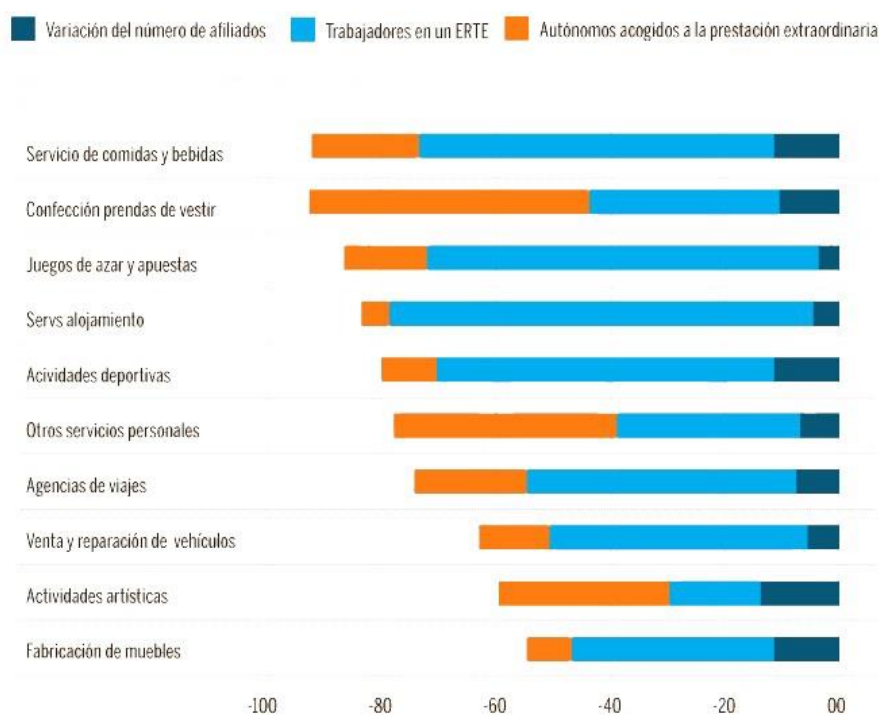
El escenario que ha llevado a la nueva regulación sobre la protección de los denominados consumidores vulnerables en cuanto a la crisis del coronavirus ha sido en parte las consecuencias de esta. Si bien en un principio se preveían quince días de cierre total de los centros de trabajo excepto los de primera necesidad, continuó con un confinamiento que superó los 90 días con dos estados de alarma, el primero en marzo y el segundo en octubre del 2020.

Sucedió también que durante el primer estado de alarma a partir del mes de marzo de 2020 puede decirse que hubo un redescubrimiento de una figura que, a pesar de ya existir, nunca tuvo la importancia que ganó a consecuencia de la pandemia mundial, hablamos de la figura del del ERTE que si bien en España no es una figura totalmente desconocida gracias a su casi homónimo el ERE hasta esos días no obtuvo la relevancia correspondiente. Cuando hacemos referencia a la palabra ERTE, hablamos de la reducción de la jornada o suspensión de carácter temporal de un contrato de trabajo, por así decirlo, un parón de la relación laboral entre un trabajador y su empresa que viene establecido por un periodo de tiempo determinado, estos trabajadores no son

¹² DAIMIEL, P. y GARRIDO, T., “Nuevos hábitos de consumo, nuevas oportunidades de negocio”, *Podcast de Banco Sabadell*, 2020.

despedidos en ningún momento por parte de la empresa por lo que no se convierten en parados, pero sí se establece una paréntesis entre este y su empresa.¹³

Si por algo se caracterizó este primer periodo de la pandemia fue por su carácter paralizador en todos los sentidos como apuntábamos anteriormente de los servicios que no fueran imprescindibles o de primera necesidad, por lo que muchos se vieron mermados o totalmente paralizados en aquellos días. Esto supuso también que servicios como el SEPE no fueran capaces a resolver la cantidad de solicitudes de ERTE que comenzaron a llegar a sus oficinas, por lo que, durante un tiempo también se vivió una situación de indefensión o incertidumbre salarial de los trabajadores que veían que no podían obtener un salario de su trabajo debido al cierre que se produjo y tampoco percibían ninguna ayuda por parte del gobierno debido al atasco que se produjo a la hora de resolver todos los expedientes que se solicitaron. Uno de los sectores que más afectado se encontró por esta situación, fue el sector de la hostelería entre otros, que en nuestro país genera una cantidad importante de puestos de trabajo como bien se refleja en la siguiente gráfica en cuanto a la variabilidad de afiliados a la seguridad Social entre el 12 de marzo y el 30 de abril de 2020.¹⁴



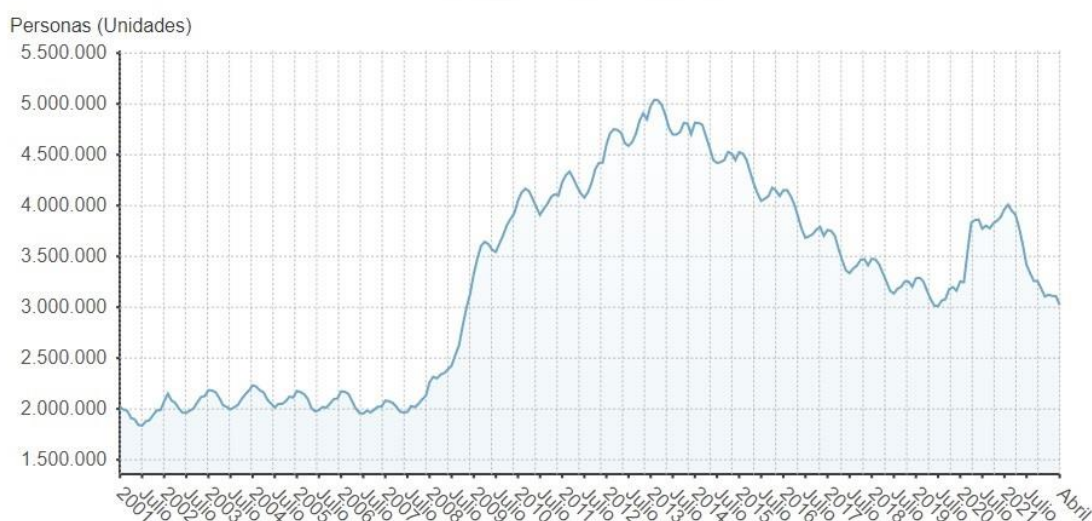
Variación de los afiliados a la seguridad Social en los periodos del 12 de marzo y el 30 de abril de 2020. Fuente: Ministerio de Empleo y seguridad Social.

¹³ ARCE, O., "El impacto económico de la pandemia en España" *Informe anual*, 2021.

¹⁴ INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA, *Gasto de Consumo privado en España en el año 2020*, 2021. Indicadores de los sectores más afectados durante el cese de actividad del primer Estado de Alarma de la Crisis Socioeconómica. Marzo de 2020.

Acudiendo a datos sobre el análisis del mercado de trabajo ofrecidos tanto por el ministerio de trabajo y economía social como por el Observatorio Trimestral del Mercado de Trabajo, se puede comprobar que el mercado laboral se ha recuperado a niveles de ocupación prepandémicos, no obstante recientes estudios también señalan que en el primer trimestre del año 2022 se ha producido un cierto desajuste entre la recuperación del empleo y la recuperación de la producción ya que el empleo ha vuelto a los niveles prepandémicos de 2019 frente a la producción que ha descendido un 4% ante los mismos niveles.

Sendos estudios sobre las tasas de actividad, de paro y la utilización del factor de trabajo señalan que se ha superado la deceleración producida por el impacto de la crisis del COVID-19, no obstante, la pandemia trajo consigo el establecimiento y el aumento de un paro de larga duración que en la actualidad sigue pesando en el mercado de trabajo como se refleja en la siguiente gráfica.¹⁵



Evolución mensual del paro registrado en España hasta abril de 2021. Fuente: Ministerio de Empleo y seguridad Social.

Llegados a este punto, es importante mencionar el peso de la distribución laboral y los cambios que ha sufrido éste desde el inicio de la pandemia, si bien, informes anteriores nos ofrecían datos positivos acerca del avance de la contratación por parte de la empresa privada frente al sector público, según ha proseguido el avance de la pandemia se ha podido ver una inversión en cuanto a la ocupación laboral creciendo significativamente el empleo público a pesar de que la crisis de la COVID-19 produjo

¹⁵ (Social, 2020) Evolución mensual del número de personas en situación de cese de la actividad en España hasta abril de 2021.

que se frenara el movimiento de la tasa de vacantes frente a la deceleración que ha sufrido el empleo privado cayendo un 10%.

Tomando también como parte de este estudio un factor que es fundamental a la hora de consumir como es el tema económico, tenemos que hablar de lo que ha ocurrido con los salarios de los trabajadores durante este periodo de crisis, a pesar de que todos los datos nos indican que la tasa de empleo ha ido poco a poco avanzando a niveles prepandémicos, las remuneraciones de los trabajadores han sufrido una caída debido no solo al bajo crecimiento de los salarios sino al aumento que ha sufrido la inflación en los últimos meses y que está suponiendo un deterioro generalizado en la economía doméstica de los españoles.

Según datos ofrecidos por la Organización Internacional del Trabajo¹⁶, la pandemia y crisis de la COVID-19 disminuyó en un 8.8% el número de horas trabajadas alrededor del mundo a lo largo del año 2020, lo que equivale a la pérdida de un equivalente a 255 millones de empleos, incluyendo el recorte del 13.2% de las horas trabajadas en España, un impacto semejante a la destrucción de 2 millones de empleos.

2.3 LA NUEVA AGENDA DEL CONSUMIDOR ADOPTADA POR LA COMISIÓN EUROPEA

Si tenemos en cuenta que el gasto en consumo representa el 54% del PIB de la Unión Europea, resulta impensable que ante los hechos ocurridos por la crisis de la COVID-19 no se planteara la protección especial de los consumidores a nivel comunitario. Por esto surge la Nueva Agenda del consumidor¹⁷ establecida el 13 de noviembre de 2020 como un marco estratégico general que va a actualizar las políticas de protección establecidas para los consumidores de la Unión Europea con la finalidad de “Reforzar la resiliencia del consumidor para una recuperación sostenible”. Esta agenda pretende responder a las necesidades de los consumidores anteriores y posteriores a la crisis de la COVID-19 estableciéndose la estrategia para los años 2020-2025.

Los principales objetivos de esta comunicación por parte de la UE nacen para hacer frente a los retos en materias de derechos, oportunidades y de capacitación planteados

¹⁶ ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO, *La COVID-19 y el mundo del trabajo*, 2021.

¹⁷ COMISIÓN, “Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo y al Consejo, Nueva Agenda del Consumidor medidas en 2020-2025 para proteger a los consumidores europeos”, 2020. Esta agenda se centra en un marco estratégico general actualizado de la política de protección de consumidores cuyo objetivo es preparar a la UE para hacer frente a nuevos retos en materia de derechos, oportunidades y capacitación de los consumidores en cuanto a las transiciones ecológicas y digitales.

por las transiciones ecológicas y digitales, la pandemia de la COVID-19 y los planes de recuperación postpandemia a los que se están enfrentando los consumidores a diario.

También se pretende proteger más eficazmente a los consumidores vulnerables surgidos a consecuencia de los nuevos problemas económicos devenidos de la crisis de la COVID-19 y sus consecuencias, así como considerar la importancia de la cooperación internacional y su aplicabilidad para garantizar los derechos de los consumidores en la era de la globalización.

Según una consulta pública realizada en los países miembros entre los meses de junio y octubre de 2020, se pudo obtener una información certera y valiosa para llevar a cabo esta Nueva Agenda y, sobre todo, los ámbitos clave de esta que acabaron estableciendo cinco puntos principales que son: La transición ecológica como empoderamiento de los consumidores para que estos desempeñen un papel activo. Este primer ámbito demuestra que los consumidores están dispuestos a pagar más por productos de mayor calidad y con mayor durabilidad; la transformación digital como garantía de que los consumidores estén tan protegidos in como *offline*. Esto supone un refuerzo de la protección de los consumidores en el contexto de la compra digital y la lucha contra las prácticas comerciales abusivas en línea que no respeten los derechos de los consumidores ya que esta desde datos obtenidos en el año 2009 ha pasado a duplicar el número de consumidores pasando del 32% al 60%. Cumplimiento y vías de recurso que garanticen que todos los consumidores se beneficien plenamente de sus derechos. Mediante la aplicación de normativa actualizada en materia de protección de los consumidores que garantizarán y reforzarán los derechos de estos contemplando una mayor igualdad digital con sanciones más estrictas y mecanismos más eficaces para establecer demandas colectivas en caso de daños masivos; vulnerabilidad de los consumidores, reforzando la concienciación de estos y abordando las necesidades de los diferentes grupos de consumidores; apoyando a los consumidores más vulnerables debido a las necesidades específicas de cada colectivo con el que se esté tratando, bien sean niños, personas mayores o personas con algún tipo de discapacidad intelectual; la protección de los consumidores en el mundo mediante el fomento de una protección de alto nivel de consumidores en el extranjero. Esto se debe a que las compras a vendedores extracomunitarios aumentaron de un 17% en el año 2014, al 27% en el 2019. Por esto se crea un plan de acción con China para mejorar la cooperación en cuanto a venta de productos *online*.

Debido a esta comunicación, es necesario que nuestro ordenamiento interno recoja las circunstancias que suscitan que los derechos de estas personas sean protegidos de una

manera más eficaz y reforzada que será el siguiente punto para desarrollar del presente estudio.

3. EL PASO DE LA DEFINICIÓN DE CONSUMIDOR A LA DE CONSUMIDOR VULNERABLE, LA LEY 4/2022

Como mencionamos anteriormente, la reciente situación socioeconómica que se está viviendo a raíz de la crisis mundial de la COVID-19, ha llevado a muchos colectivos a sufrir importantes varapalos económicos que han dado lugar a que la capacidad económica de la que se gozaba en muchos hogares antes de la pandemia mundial se vea mermada, encontrándose afectados muchos sectores entre los que nos afecta para este estudio, el sector del consumo, que ha visto como una población más empobrecida ha comenzado a tener problemas tanto a la hora de afrontar el pago de un crédito o una hipoteca a simplemente no poder hacer frente a gastos comunes de una vivienda como el pago de la electricidad, agua, teléfono incluso de la propia cesta de la compra. Para esto, las medidas adoptadas y la Ley que va a ser objeto de estudio posteriormente han comenzado a utilizar términos como el de consumidor vulnerable que si bien, no es algo novedoso ya que anteriores situaciones de crisis pusieron en auge este término, ha plasmado esta definición en el TRLGDCU dotando a estos consumidores vulnerables de una protección mayor de la que anteriormente tenían.

3.1 DE LA CONCEPCIÓN CLÁSICA DE CONSUMIDOR AL CONSUMIDOR VULNERABLE

Hace ya 60 años que el presidente John Fitzgerald Kennedy, declaró ante el Congreso de los Estados Unidos lo siguiente:

“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. Pero son el único grupo importante en la economía que no están organizados eficazmente, cuya opinión es a menudo ignorada.”¹⁸

Si analizamos detalladamente esta frase, tiene una enorme relevancia para el ámbito del consumo a nivel mundial ya que enaltece la idea de lo imprescindible que es el conocimiento de las diferentes variables que influyen y determinan el comportamiento

¹⁸ FITZGERALD KENNEDY, J, “Discurso ante el Congreso de los Estados Unidos”, 15 de marzo de 1962.

en el mercado de sus principales protagonistas, los consumidores y destaca la universalidad del concepto de consumidor¹⁹.

3.1.1 CONSUMIDOR

El concepto de consumidor parte como pieza clave en este estudio, por lo que, en primer lugar, vamos a definir lo que hasta ahora conocemos por consumidor, para acabar centrándonos en el consumidor vulnerable o potencialmente vulnerable, que es el tema esencial que nos incumbe.

Si hacemos una aproximación histórica sobre el nacimiento del concepto de consumidor, tenemos que remontarnos al antiguo Egipto para identificar los primeros vestigios de protección al consumidor que se conocen, estos dedicaban el culto a la salud utilizando rudimentarios polvos y pinturas para protegerse del sol, lo que supuso la competencia ente los fabricantes de estos polvos respecto a los de mayor calidad. Un segundo acercamiento nos habla del Imperio de Babilonia con el código Hammurabi cuyo rey promulgó una legislación estricta para la protección de los compradores de bienes. En Roma, en la cual las relaciones sociales se regulaban mediante “contractus”, contratos que han evolucionado hasta nuestros días al tiempo que evolucionaba la sociedad y de los cuales se conserva cierta esencia como la regulación normativa, derechos y obligaciones del comprador etc. Finalmente, el concepto “social” de consumidor no llega hasta los siglos XIX-XX. La revolución industrial con la consiguiente mejora de las condiciones laborales y sociales permitió al ciudadano medio adquirir bienes y servicios para satisfacer sus necesidades, comenzando a demandar mejoras en cuanto a la compra de estos. Este concepto, fue una cuestión muy debatida en su momento por la dificultad que suponía concretar qué se entendía como consumidor y que no. Fue el Discurso de John Fitzgerald Kennedy el 15 de marzo de 1962 en el congreso de EE. UU. el acontecimiento más importante surgido en cuanto a la protección del consumidor en el siglo XX, su discurso fue tan importante que pasó a instituir el día del consumidor el 15 de marzo²⁰.

Desde el derecho comunitario, no se ofrecía una definición clara sobre que podemos entender como consumidor objeto de protección por parte de los sistemas jurisdiccionales en materia de consumo. No obstante, gracias a la Directiva

¹⁹ PLATERO ALCÓN, A. y JIMÉNEZ ASENSIO, C., “El consumidor *online* en el Ordenamiento Jurídico Español”, Universidad de Extremadura, Nuevo Derecho, 13, 2017.

²⁰ BUENOSVINOS GONZÁLEZ, H., “La protección contractual del consumidor: la delimitación del concepto de consumidor y sus efectos en el derecho contractual”, *Actualidad jurídica Iberoamericana* nº16, 2022.

87/102/CEE²¹ se ha definido al consumidor como “La persona física que, en las operaciones reguladas por la presente Directiva actúa con fines que puedan considerarse al margen de su oficio o profesión”. Finalmente, también se refiere al término consumidor la Directiva 1999/44/CE²² haciendo referencia a determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo mediante la cual define al consumidor como: “toda persona física que, en los contratos a que se refiere la presente Directiva, actúa con fines que no entran en el marco de su actividad profesional”.

En contraposición a esta definición del derecho comunitario, se encuentra la normativa española, el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y usuarios aprobado por el Real Decreto legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, que define en su artículo tercero lo que se entiende por consumidores y usuarios. “A efectos de esta Ley, y sin perjuicio de lo dispuesto expresamente en sus libros tercero y cuarto, son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Son también consumidores a efectos de esta norma 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 lo tanto, desde una perspectiva de la definición de consumidor habitual, podemos entender como consumidores a las personas tanto físicas que actúen con un propósito ajeno a la actividad comercial, así como las personas jurídicas y entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en el ámbito ajeno a una actividad comercial, lo que produce una diferencia clara del derecho comunitario que solo entiende como consumidores a las personas físicas.

Merece una mención particular el hecho de que la definición clásica de consumidor introduzca como consumidores con derechos y deberes tanto a las personas físicas como a las jurídicas ya que va a ser contrario a lo que la nueva definición de consumidor vulnerable establece excluyendo de una manera tajante a las personas jurídicas.

3.1.2 CONSUMIDOR VULNERABLE

Centrándonos de lleno en el punto clave de este estudio, muchos de los problemas que surgieron a raíz de la crisis de la COVID-19 supusieron una disminución en la capacidad

²¹ (Europea C. E., 1986) Relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados Miembros en materia de consumo.

²² (Europeo, 1999) Relativa a determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo.

económica de muchas personas que la llevaron a no poder pagar deudas como la hipoteca de su vivienda, la luz, etc. Debido a que habían perdido su trabajo o que simplemente al encontrarse en situación de tramitación de su ERTE, se encontraron que repentinamente no podían hacer frente a todos los gastos que hasta el momento podían cubrir con su salario.

Por esta situación de extrema y urgente necesidad y ante las actuaciones tomadas a nivel comunitario sobre la situación de indefensión que estaban pasando muchos consumidores, el legislador actuó por primera vez para intentar paliar todas estas situaciones de desigualdad económica que se estaban generando y a su vez para garantizar la defensa de estas personas por medio del Real Decreto-Ley 1/2021²³ (derogado) que entre otras cosas, introdujo una importante modificación en el TRLGDCU en cuanto a lo que hasta entonces se entendía por consumidor plasmándolo en el artículo tercero y pasando a modificar este artículo añadiendo un segundo punto en el que se introdujo el término de “persona consumidora vulnerable. El nuevo artículo pasó a establecer lo siguiente: “Asimismo, a los efectos de esta ley 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 3 TRLGDCU)

Es especialmente importante cómo se introducía en la definición de consumidor clásica, identificar ciertos criterios que se desmarcan de la definición de consumidor que establece el punto primero del artículo tercero. En primer lugar, el consumidor vulnerable como bien define es una “persona física”, excluyendo totalmente de todo tipo de protección a las personas jurídicas y los entes sin personalidad que establecía la definición de consumidor y usuario primigenia ya que, al parecer, estos no tienen cabida en esta nueva definición por su condición de empresa o ente empresarial. Definición que, a su vez, también entra en juego con el término utilizado como “persona consumidora vulnerable” ya que el artículo 3.1 habla del “consumidor” no de la “persona consumidora”. En segundo lugar, hay que tener en cuenta que el artículo 3.2 establece

²³ Real Decreto-Ley 1/2021, de 19 de enero de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica derogado por la Ley 4/2022, de 25 de febrero de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad económica.

un concepto genérico de consumidor vulnerable y parece considerar que puedan existir otras definiciones de consumidor vulnerable como podría ser, por ejemplo, la definición de cuando una persona se encuentra en situación de vulnerabilidad económica en cuanto a los efectos de concederle el derecho a la moratoria hipotecaria que establecen los artículos 9 del Real Decreto-Ley 8/2020²⁴ y 11 del Real Decreto-Ley 11/2020.²⁵

Si bien podemos entender el consumidor vulnerable como una persona que debido a la situación que estamos viviendo de crisis y constantes fluctuaciones a nivel económico, hay que tener en cuenta que consumidores somos todos, niños, jóvenes, adultos y ancianos, y todos alguna vez nos hemos encontrado en situación de vulnerabilidad ante una situación de consumo. Los niños debido a su falta de capacidad para tomar decisiones por su edad, los jóvenes posiblemente debido a su inmadurez que los lleva a situaciones que de haber estado protegidas no habrían sucedido, y los adultos y mayores simplemente debido a la desinformación. Hay que tener en cuenta que vivimos en la era del consumo *on-line* y que muchos de nuestros mayores no han nacido con los medios que sí han tenido las personas jóvenes, por lo tanto, nos encontramos ante otro tipo de indefensión, la falta de conocimientos que también es una de las situaciones previstas en la Ley 4/2022 que posteriormente va a ser objeto de estudio

3.2 LA LEY 4/2022 DE PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS FRENTE A SITUACIONES DE VULNERABILIDAD SOCIAL Y ECONÓMICA

Para comenzar la síntesis de esta Ley y teniendo en cuenta los primeros apartados de este estudio donde hacíamos referencia a las situaciones socioeconómicas que trajo consigo la crisis de la COVID-19 y los posteriores escenarios que esto conllevó, es necesario hacer referencia al artículo 51.1 de nuestra Constitución que en cuanto a materia de defensa de los consumidores que establece lo siguiente: “Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.”

²⁴ Real Decreto-Ley 8/2020 de 17 de marzo de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19. El artículo noveno, define la situación de vulnerabilidad económica a consecuencia de la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19, entre los que se encuentra el deudor hipotecario.

²⁵ Real Decreto-Ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19. Su artículo undécimo hace referencia a la sustitución del programa de ayuda a las personas en situación de desahucio o lanzamiento de su vivienda habitual por el nuevo programa de ayuda a las víctimas de violencia de género, hogar y otras personas especialmente vulnerables.

Podemos extraer de la redacción de este artículo, la defensa de los derechos de los consumidores se encuentra integrada dentro de nuestra Constitución, máxima figura garante de derechos en nuestro ordenamiento jurídico, por lo que goza de una mayor protección frente a situaciones que puedan comprometer la seguridad de los consumidores.²⁶

Llegados a este punto, es necesario hacer un esquema de cómo está formada esta Ley compuesta por dos artículos, tres disposiciones adicionales, una disposición transitoria, siete disposiciones finales y un anexo cuyo objetivo principal es la adopción de medidas urgentes para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad sobrevenidas de la reciente crisis sanitaria.

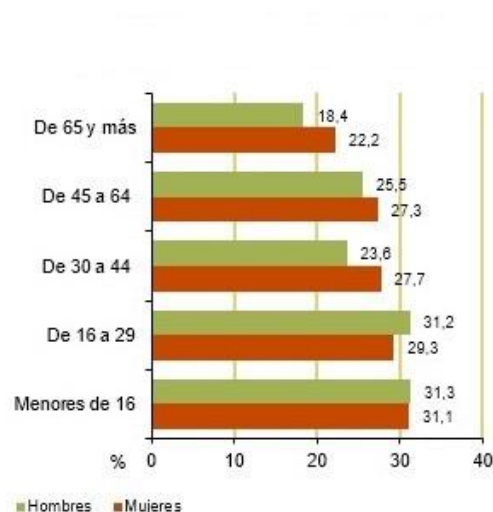
Como apuntábamos anteriormente y como su propio preámbulo indica, consumidores vulnerables podemos ser todos, sí que es cierto que este grupo de consumidores vulnerables sobre todo económicamente, existían antes de la crisis de la COVID-19. No obstante, esta situación agravó esos casos por lo que se tuvo que garantizar la protección a estos debido a su carácter especialmente vulnerable, pero, a grandes rasgos, todos nos hemos expuesto alguna vez a algún tipo de negocio jurídico que se ha visto truncado o que ha sido una estafa desde el primer momento camuflada de una venta totalmente lícita. Gracias a nuevos mecanismos de estudio para comprobar cómo ha de ir modificándose la regulación según cambian los hábitos de consumo surgen figuras como la de la anteriormente mencionada Nueva Agenda del Consumidor, que presenta cual es la percepción a nivel comunitario de la situación del consumo y cuáles son los puntos que modificar y mejorar en cuanto a las conductas que ponen en riesgo la situación económica de los consumidores.

Haciendo un análisis de cada grupo vulnerable que encontramos en la sociedad, encontramos en primer lugar el grupo de las personas mayores de 65 años, uno de los grupos más vulnerables y numerosos de consumidores ya que, según datos de la encuesta de condiciones de vida realizado por el INE²⁷, hay un total de 9.278.923 personas mayores de 65 años de los 47.332.614 millones de personas que habitan España, esto supondría un 19.6% de los consumidores españoles. Como apuntábamos anteriormente, debido al desfase generacional o el nivel sociocultural pueden verse en una situación de desigualdad de condiciones si los enfrentamos, por ejemplo, a una

²⁶ LASARTE GONZÁLEZ, C., *Manual sobre protección de consumidores y usuarios*, UNED, Madrid, 2022.

²⁷ INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA, *Encuesta de Condiciones de vida año 2020*, 2021. Esta encuesta, basada en criterios armonizados de todos los países de la UE, tiene como objetivo ser una fuente de referencia sobre estadísticas comparativas de la distribución de ingresos y la exclusión social en el ámbito europeo. Permite disponer por parte de la comisión europea, un instrumento estadístico de gran importancia para estudiar la pobreza y desigualdad.

compra *online* ya que, de la población comprendida entre los 65 y los 74 años el conocimiento del uso de Internet se encuentra por debajo del 60% lo que les hace especialmente vulnerables ante compras *online*, o mismamente ante la insistencia de muchos comercios en la factura electrónica que está intentando imponerse a la factura convencional. No podemos dejar de lado el componente de género en este estudio, ya que en España el número de mujeres mayores de 65 años supera en un 57% al de los hombres, este colectivo es especialmente vulnerable ya que hasta no hace mucho la mujer tenía un papel secundario en la sociedad, por lo tanto estas no solían tener estudios, se dedicaban al cuidado de la casa y de su familia, esto conlleva a que las mujeres de edades comprendidas entre los 65 y los 90 años, no tengan un nivel adquisitivo superior al de muchos de los hombres comprendidos en su edad, según datos del Ministerio de Inclusión, seguridad Social y Migraciones²⁸, la pensión media de las mujeres en el año 2020 ascendió a 813,52€ frente a los 1.235,18€ de los hombres. también es significativo tener en cuenta que la mayoría de estas mujeres padecen enfermedades crónicas y tienen una salud más endeble, sin olvidar las mujeres con minusvalías que agrava esta situación de exclusión y de vulnerabilidad como se puede comprobar en la siguiente tabla.



Tasa de riesgo de pobreza y/o Exclusión social por grupos de edad. España 2020.

Fuente: Encuesta de condiciones de vida. INE.

Si continuamos en la cuestión de género, las relaciones de desigualdad de consumo entre hombres y mujeres siguen siendo importantes, según datos recogidos por la encuesta de condiciones de vida del INE, las compras *online* de las mujeres son 0.9

²⁸ MINISTERIO DE INCLUSIÓN SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES, "Riesgo de pobreza y /o exclusión social (estrategia Europa 2020)". *Indicador AROPE*, 2021.

puntos inferiores con relación a las de los hombres. Esta desigualdad viene dada porque el género supone un factor que determina la capacidad económica de unos y otros, siendo mayor la de los hombres que la de las mujeres. La renta anual media en los hogares es mayor en aquellos que el hombre es la persona de referencia, siendo estos de una media de 30.531€ frente a los 25.198€ en los hogares en los que la persona de referencia es la mujer.²⁹

Hay que tener en cuenta que entre otras dificultades que impiden el desarrollo igualitario en las relaciones de consumo se encuentra también un factor tan importante como es la violencia de género, que sitúa a las mujeres en un riesgo de exclusión social muy alto siendo este el 84%. Las mujeres que sufren algún tipo de violencia machista se ven excluidas de la posibilidad de acceso al mercado laboral y de tener una independencia económica como consecuencia del control de su agresor. Esta cuestión de género abarca también a las familias monoparentales encabezadas en su totalidad por mujeres en los cuales el 48% de estos hogares se encuentra en riesgo de pobreza y exclusión social.³⁰

No solo el género determina la vulnerabilidad a la hora de consumir. En este caso los niños, niñas y adolescentes que según el INE supone un 17,6% de la población, son uno de los colectivos más afectados por el riesgo de pobreza relativa según la encuesta de condiciones de vida y por la elevada exposición a las campañas publicitarias de carácter agresivo, contamos con personas que todavía no tienen capacidad para reconocer el riesgo ante campañas que ofrecen productos extremadamente llamativos que por sus características pueden entrañar algún tipo de peligro para su salud o su integridad moral, para lo que la Nueva Agenda del Consumidor propone medidas de constante formación y sensibilización. No obstante, deberíamos preguntarnos los efectos que derivan de estas modificaciones ante la falta de concreción y detalle en la protección de este colectivo ya que, hay que tener en cuenta modificaciones como las del artículo 1263 por la Ley 26/2015, de 28 de junio en cuestión al sistema de protección de la infancia y la adolescencia que permite otorgar consentimiento contractual a los menores no emancipados únicamente en contratos relativos a bienes y servicios de la vida corriente propios de su edad y conforme a los usos sociales, por lo que la capacidad contractual de estos ya se encuentra limitada. Podría cuestionarse el centrar la protección en la vulnerabilidad y no en el interés del menor que es el centro de toda la

²⁹ ARELLANO, A., "Brecha de género: La pandemia y el empleo femenino", *BBVA Research*, 2020. <https://www.bbva.com/es/podcast-brecha-de-genero-la-pandemia-y-el-empleo-femenino/>

actuación legal conforme a estos. Todo esto nos lleva a la conclusión de que, si la consideración como sujetos vulnerables se centra en la dificultad de comprender la información recibida y su mayor sensibilidad a la publicidad agresiva, la Ley supondría una protección suficiente.³¹

Otro colectivo para tener en cuenta si de consumidores vulnerables nos referimos, es el de las personas con alguna discapacidad que, de acuerdo con la Encuesta de Discapacidad, Autonomía Personal y Situaciones de Dependencia elaborada por el INE³² en 2008, comprende a 3.847.900 personas de las cuales 1.600.000 son menores de 65 años. Este colectivo particularmente vulnerable, diariamente encuentra dificultades a la hora de resolver relaciones de consumo ya que, suelen ser personas más expuestas a la vulneración de sus derechos en un mercado que carece de las condiciones ideales para que este tipo de personas desempeñen sus derechos de una manera en la que se encuentren protegidos. Si pensamos en personas con discapacidad, seguramente se nos viene a la cabeza las personas con discapacidad visual, en estos últimos años se han introducido una serie de cambios que han propiciado que estas personas puedan encontrar en Braille muchos productos a su disposición, no obstante, todavía estos consumidores se ven de alguna manera discriminados por la mayoría de los productos y servicios que se nos ofrece a los consumidores en general. Si pensamos en personas con discapacidad intelectual, también son consumidores vulnerables por esa falta de comprensión que pueden tener a la hora de celebrar un contrato o a la hora de verse expuestos a un contrato poco claro, de ahí que gracias a las modificaciones normativas -como las de la nueva Ley que vamos a estudiar próximamente- que se están efectuando para facilitar que todos podamos consumir en mayor o menor medida de una manera garantista en cuanto a derechos y protección.

En cuanto a protección, nos encontramos con que el Tribunal Constitucional siempre ha tenido una actitud protectora y positiva ante la adopción de medidas contra el impacto social en situaciones de urgente necesidad mientras que se fundamente en argumentos sólidos y de peso. Reiterada doctrina de este, como las sentencias 11/2002 de 17 de enero o la 189/2005 de 7 de julio entre otras, hacían ver la carencia y la necesidad de intentar subsanar los problemas acontecidos ante la vulnerabilidad de los consumidores, intentando protegerlos de ese estado de indefensión que la propia vulnerabilidad

³¹ MASSONS RIBAS, A., "Supuestos y efectos de la consideración del menor de edad como consumidor vulnerable especial referencia al derecho de participación de NNAS en la elaboración de las disposiciones generales", *Actualidad jurídica Iberoamericana* nº16, 2022.

³² INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA, *Encuesta de discapacidad, Autonomía personal y Situaciones de dependencia*, 2020.

provoca. Considera el Tribunal también que las medidas que deberán adoptarse serán “Las necesarias con carácter imprescindible para atender a los intereses generales afectados existiendo una conexión de sentido o relación de adecuación entre la situación definida que constituye el presupuesto habilitante y las medidas en el que el decreto-Ley se adoptan” (STC 139/2016 de 21 de julio, FJ 3, STC 29/1982, de 31 de mayo FJ3). Lo que se pretende con la presente Ley entiende el Tribunal Constitucional, es intensificar las garantías de defensa de los consumidores y usuarios y la protección de manera más eficaz a todos aquellos colectivos en una situación de vulnerabilidad según lo establecido por el artículo 51 de nuestra Constitución, incorporando a este de manera expresa algunos elementos para la necesaria protección de estos consumidores que, en ocasiones, podía no resultar efectiva, intensificándose aún más con la reciente crisis de la COVID-19 y todas las circunstancias que trajo consigo.

Por lo tanto, podemos entender que la realización primero del Real Decreto-Ley y posteriormente de la actual Ley 4/2022, pretenden ampliar e intensificar la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en situación de vulnerabilidad estableciéndose en el marco del texto refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios.

3.3 ESTUDIO DE LAS PRINCIPALES MODIFICACIONES NORMATIVAS SURGIDAS TRAS LA LEY 4/2022

La pretensión de esta Ley fue la de la defensa y adecuación de los derechos de las personas consumidoras más vulnerables en el ámbito de aplicación del TRLGDCU. Lo que llevó a la modificación por parte de la Ley 4/2022 de parte del articulado de ésta, el cual va a ser el sujeto de estudio del presente apartado.

En cuanto a los primeros artículos que encontramos modificados, se encuentra el artículo tercero de la Ley de consumidores y usuarios que, como bien mencionamos cuando hicimos la distinción entre consumidor y consumidor vulnerable, con anterioridad a la modificación de este artículo se hablaba de un consumidor genérico sin distinguir su situación de vulnerabilidad y posteriormente se define y se especifica qué tipo de persona es el consumidor.³³

La siguiente de las modificaciones se centra en la incorporación una referencia expresa a que los derechos recogidos en la Ley de Consumidores y Usuarios serán también de aplicación a los consumidores vulnerables. Es cierto que a pesar de esta introducción

³³ Modificación del artículo 3 TRLGDCU por la Ley 4/2022.

del consumidor vulnerable a la Ley no se aprecia ninguna medida especialmente redactada para estos ni de especial protección, solamente se dice que estos “gozarán de una especial atención recogida reglamentariamente por la normativa sectorial”.³⁴

Se añade un nuevo apartado en cuanto al derecho de información, de la formación y de la educación de los consumidores. Anteriormente hemos visto que muchas veces la vulnerabilidad viene aparejada al grado de formación de los consumidores ante situaciones que comprenden una especial desprotección y que, a su vez estos no entiendan o no sepan solventar, de ahí la importancia de que los consumidores conozcan fácilmente lo que están contratando.³⁵

En referencia al etiquetado y presentación de bienes y servicios, se presenta una gran novedad incidiendo en la prestación de especial atención a las personas consumidoras más vulnerables. Es muy importante esta modificación debido a que es imprescindible que todos los bienes y servicios sean de fácil acceso y comprensión para los consumidores, redactados de una manera clara y con una información lo suficientemente comprensible a cerca de sus características principales.³⁶

Las prácticas comerciales de los empresarios quedaran sujetas a lo dispuesto en el texto refundido, en la Ley 3/1991 de competencia desleal y en la Ley 7/1996 sobre ordenación del comercio minorista.³⁷

En cuanto a las prácticas comerciales de servicios financieros y bienes inmuebles, o las telecomunicaciones, se ha previsto el establecimiento de unas normas legales para ofrecer una mayor protección al consumidor intentando resolver las circunstancias que provocaban situaciones de vulnerabilidad sobre todo en materia de comunicaciones comerciales, aspectos que si ya de una forma presencial pueden provocar situaciones de vulnerabilidad, pueden verse agravadas si estas comunicaciones se realizan de manera telefónica donde el consumidor puede verse afectado por la falta de claridad o de su propia falta de comprensión a la hora de contratar. Visto esto, se han modificado una serie de artículos para garantizar la protección de los consumidores frente a estos servicios, entre los que a continuación pasaremos a mencionar los cambios más significativos del articulado.

La información necesaria en la oferta comercial de bienes y servicios también se ha visto modificada de manera que, se pretende que la información que ofrezca el comercial deberá ser facilitada de una forma clara, concisa y veraz de manera que se asegure su

³⁴ Modificación del artículo 8 del TRLGDCU por la Ley 4/2022.

³⁵ Modificación del artículo 17 del TRLGDCU por la Ley 4/2022.

³⁶ Modificación del artículo 18 del TRLGDCU por la Ley 4/2022.

³⁷ Modificación del artículo 19 del TRLGDCU por la Ley 4/2022.

adecuada comprensión por parte del consumidor y permita a este tomar una decisión adecuada.³⁸

En relación con la cooperación en materia de calidad, tiene como finalidad dotar al producto de una coherencia semántica.³⁹

La previa información al contratar supone también un gran paso para la defensa al consumidor. Pasa a establecerse que la información de los contratos debe ser suministrada para garantizar su adecuada comprensión y la posterior toma de decisiones sobre este.⁴⁰

Se añade que, en caso de tratarse de una persona consumidora vulnerable se facilitará la prueba del ejercicio de desistimiento bastando una afirmación de parte en el plazo.⁴¹

En cuanto a la accesibilidad y legibilidad de los contratos, pasa a establecerse que deberá concedérsele información previa al consumidor para la realización correcta de la celebración del contrato entendiéndose que si el tamaño de la letra fuese inferior a 2.5 milímetros, el interlineado inferior a 1.15 milímetros e insuficiente contraste con el fondo que dificulte su lectura, se entenderán como no cumplidos los requisitos de accesibilidad y legibilidad.⁴²

Los contratos celebrados fuera del establecimiento pasan a ser regulados de manera que, la información deberá ser puesta a disposición del consumidor en papel u otro soporte que perdure en el tiempo, esta información deberá ser legible y redactada por lo menos en castellano y a petición de una de las partes podrá redactarse en cualquiera de las lenguas cooficiales existentes.⁴³

Para la declaración de garantía comercial, un punto de suma importancia a la hora de la compra de cualquier artículo será necesario que se entregue en un soporte duradero en el tiempo y al igual que el anterior artículo, deberá ser redactado en castellano o en alguna de las lenguas cooficiales que existen.⁴⁴

En materia de viajes, se ha producido una importante modificación normativa que comienza con el tipo de viajes a las que no se aplicará la regulación vigente entre los que se encuentran los viajes combinados y los que tengan una duración menor a 24 horas. La falta de conformidad ante la no ejecución o la ejecución incorrecta del servicio

³⁸ Modificación del artículo 20 del TRLGDCU por la Ley 4/2022.

³⁹ Modificación del artículo 43 del TRLGDCU por la Ley 4/2022.

⁴⁰ Modificación del artículo 60 del TRLGDCU por la Ley 4/2022.

⁴¹ Modificación del artículo 72 del TRLGDCU por la Ley 4/2022.

⁴² Modificación del artículo 80.b del TRLGDCU por la Ley 4/2022.

⁴³ Modificación del artículo 99 del TRLGDCU por la Ley 4/2022.

⁴⁴ Modificación del artículo 127 del TRLGDCU por la Ley 4/2022.

de viaje en el caso de un contrato de viaje combinado, también es sujeto de la presente ley en cuanto a la protección ante paquetes vacacionales. Se establece también cómo deberá facilitarse la información al viajero en cuanto a la lengua, que deberá ser el castellano o a petición de una de las partes en cualquiera de las otras lenguas cooficiales existentes dependiendo del lugar en el que se esté contratando, la forma del contrato deberá ser a su vez clara y legible por las partes como se establecía en modificaciones anteriores. También se modifica la extinción del contrato y sus consecuencias como, por ejemplo, el reembolso al viajero de la totalidad de cuotas que haya pagado, pero sin compensación. La responsabilidad pasa de ser solidaria a individual de cada uno de los agentes que intervengan en el servicio. La Ley va a permitir al consumidor que reclame indistintamente a cualquiera de los agentes, no obstante, se permite eximir de responsabilidad al organizador o minorista cuya actuación haya sido de forma diligente, siempre que se acredite que este ha cumplido correctamente con la obligación de información y tramitación de las reclamaciones recibidas, bien de manera directa o bien remitiéndolo a quien corresponda manteniendo al consumidor informado sobre la evolución de su reclamación.⁴⁵

Si bien la modificación de estos artículos supone una importante toma de conciencia en cuanto a comprensión, sensibilización y protección de los consumidores vulnerables, las disposiciones finales de esta ley acentúan la preocupación y la intención de minimizar estos inconvenientes que suponen un perjuicio a muchos consumidores.

Comenzando por la incorporación de un etiquetado en Braille, así como en otros formatos que aseguren la accesibilidad a los bienes y productos de consumo esencial por parte de personas que tengan discapacidad visual.

Se produce también una modificación muy importante en cuanto a la atención bancaria a los consumidores. Actualmente es muy famosa la campaña “Soy mayor, no idiota” lanzada por un médico jubilado valenciano de 78 años que reclama un trato más humano en las sucursales bancarias puesto que, casi todas las gestiones se realizan de manera telemática y dice que su colectivo se siente excluido por la brecha digital que están sufriendo muchos de nuestros mayores a la hora de realizar operaciones tan sencillas como la adquisición de un billete de transporte público, o la administración y gestión de sus cuentas bancarias por parte de muchos bancos que han decidido prescindir del capital humano en sus sucursales permitiendo únicamente el uso de máquinas en ellas. Esta campaña nace para recordar que muchas personas mayores no tienen una persona con conocimientos tecnológicos que les pueda ayudar y que son

⁴⁵ Modificaciones de los artículos 150,151,153,160 y 161 del TRLGDCU por la Ley 4/2022.

personas con derechos al igual que los demás, que quieren que los traten de una manera digna y que dejen de ser excluidos por su falta de conocimiento del uso de las nuevas tecnologías. A tenor de esta campaña, el Gobierno establece que promoverá las modificaciones legislativas necesarias para garantizar la atención personalizada en los servicios a consumidores y usuarios que lo demanden sin discriminación alguna motivada por la brecha digital ni la avanzada edad. Estas medidas pretenden evitar el cierre de oficinas bancarias, incrementar el personal de apoyo para ayudar a las personas con menor conocimiento en cuanto al medio digital y ayudarlos a realizar las operaciones necesarias, instalar indicaciones de uso en los cajeros automáticos fácilmente entendibles por parte de personas vulnerables, promover cajeros especiales para el uso exclusivo por parte de este colectivo, utilizar tecnologías de acceso a la banca sencillas, comprensibles, inclusivas y seguras para proteger a los usuarios bancarios de estafas *online*, facilitar todas las medidas posibles para asegurar la atención totalmente presencial de las personas de mayor edad y todos aquellos colectivos para los que las nuevas tecnologías supongan un motivo de exclusión financiera, y finalmente adoptar medidas oportunas para acercar los servicios financieros a todas las personas, en especial al medio rural ya de por sí olvidado en muchos ámbitos, haciéndolo más accesible teniendo en cuenta las necesidades de personas con discapacidad y personas mayores.

Se establece el plazo de dos meses desde la entrada en vigor de la presente Ley para la adaptación de los estatutos sociales y la concertación de los contratos marco y participación de las personas trabajadoras en los centros portuarios de empleo

En cuanto a las empresas de trabajo temporal o ETT, el cambio se centra básicamente en los centros de trabajo portuarios estableciendo una extensa regulación de estos denominados “Centros Portuarios de Empleo” estableciendo el objeto social de los estibadores en cuanto a su puesta a disposición, el número mínimo de personas con contrato de duración indefinida con las que deberá contar el centro portuario de empleo entre otras. Esta modificación se centra en una estabilización laboral de un sector como es el de la estiba que lleva años planteando las deficiencias que sufría debido a ser la única profesión en este país que no se encuentra abierta a la libertad de contratación con contratos prácticamente blindados y como viene siendo usual en estos tiempos, con una bajada salarial importante.⁴⁶

⁴⁶ Modificación de la Ley 14/1994, de 1 de junio, por la que se regulan las empresas de trabajo temporal por la Ley 4/2022.

Finalmente, las modificaciones se van a centrar en temas del ámbito del derecho administrativo de la rama de urbanismo en cuanto al tema de las fincas de la extinta entidad pública empresarial FEVE; la suspensión de los alzamientos y desahucios para personas especialmente vulnerables; la Ley General de presupuestos del estado en cuanto a Autoridades Portuarias; y el Reglamento y la Ley de aguas en materia de bienes demaniales.

4. MEDIDAS ADOPTADAS PARA PALIAR LOS EFECTOS DE LAS CRISIS DE LA COVID-19 Y LA RECIENTE GUERRA DE UCRANIA

La crisis de la COVID-19 y la reciente guerra de Ucrania, han aumentado el número de consumidores que no pueden llegar a fin de mes o tienen incluso dificultades para afrontar los gastos más básicos que pueden generarse en un hogar medio.

Debido a los duros efectos económicos de la pandemia, más del 20% de la población española se encuentra en riesgo de pobreza, si bien estos efectos han pasado factura a nivel general, especialmente colectivos como el ya de por sí de consumidores vulnerables incluso el de familias que hasta el comienzo de la crisis no tenían problemas económicos, han visto empeorar su situación, ya que, según estudios recientes de la Organización de Consumidores y Usuarios⁴⁷, el 10% de las familias españolas no llegan a fin de mes y un 6% tienen incluso problemas para abastecerse de comida. Estudios recientes cifran en hasta diez millones de personas en nuestro país que están comenzando a notar las duras consecuencias de esta crisis, empeorando si cabe el colectivo de personas que sufren lo que se conoce como “pobreza extrema” que se calcula en un 9.2% de la población, entorno a los cuatro millones de personas según datos de la Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión social.⁴⁸

Debido a todos estos contratiempos que han sufrido los consumidores y que han dado lugar a la denominación de “Consumidor Vulnerable” se han dado una serie de posibilidades en cuanto ayudas a la hora de no poder afrontar el pago de los gastos básicos incluso de la necesidad de retrasar el pago de un préstamo hipotecario o también el no obtener ningún tipo de ingreso. Para todos estos casos surgieron las

⁴⁷ ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS *Índice OCU de solvencia familiar*, 2022. Refleja la situación real de las familias españolas y lo difícil que resulta para estas llegar a fin de mes.

⁴⁸ EAPN, Es una coalición independiente de ONG y otros grupos involucrados en la lucha contra la pobreza y la exclusión social en los Estados miembros de la UE.

llamadas ayudas para consumidores que se han visto afectados por el coronavirus que vamos a dividir entre ayudas de carácter personal, para trabajadores por cuenta ajena y para autónomos.

4.1 AYUDAS DE CARÁCTER PERSONAL

Estas ayudas se van a centrar en los problemas que han tenido muchas personas a la hora de afrontar pagos tan cotidianos como la electricidad, el gas, el agua, préstamos hipotecarios, etc. Gastos que hasta la llegada de la crisis sanitaria podían solventar sin problema y que debido a esta y sus consecuencias supusieron un importante problema para el consumidor medio. Las ayudas serían las siguientes⁴⁹:

El Ingreso Mínimo Vital (IMV). Aprobado en mayo de 2020 supone una ayuda de cuantía variable cuya finalidad es la de complementar unos ingresos mínimos de las personas o unidades familiares que no lo alcancen, es decir es un ingreso para llegar al umbral que se considera como mínimo. Además del ingreso, supone también que las personas beneficiadas por este no pagarán copago en sus recetas médicas, estarán exentos del pago de las matrículas universitarias y tampoco pagarán las tasas del DNI para menores de 14 años.

Por otro lado, las personas receptoras de este ingreso mínimo vital y aquellos que a pesar de no cumplir las condiciones no superen el umbral de ingresos, recibirán un complemento de 100€ para menores de tres años, de 70€ para menores de entre tres y seis años y de 50€ para menores de entre seis y dieciocho años.

Los umbrales para ser beneficiario de este ingreso han ido variando durante estos años, actualmente en 2022 van desde los 492 euros en caso de una persona sola hasta los 1081 que en los meses de abril mayo y junio se verán incrementados un 15%. Puede ser solicitado en cualquier momento por personas mayores de 23 años que vivan solas, o en su caso menores de edad emancipados con hijos a su cargo siempre que no cobren ningún tipo de pensión. Los menores de 30 años deben acreditar que los últimos dos años han vivido en una casa distinta al hogar paterno y que cuenten con 12 meses cotizados en total sin tener que ser consecutivos. Los mayores de 30 años deberán acreditar únicamente que han vivido al menos un año en un domicilio distinto al paterno. Se solicita a través de los Ayuntamientos o Comunidades Autónomas que firmen

⁴⁹ FUNDACIÓN CIVIO, “Guía de ayudas en vigor para paliar la crisis del coronavirus”, Estudio, 2022. Organización independiente que vigila a los poderes públicos a través de investigaciones basadas en datos que arrojan luz sobre los puntos ciegos del sistema presionando y colaborando para lograr más cambios.

convenio con la seguridad Social, en la sede electrónica o por correo postal. Se tendrán en cuenta las rentas disponibles por las Administraciones tributarias. Los documentos que presentar serán los obtenidos mediante la seguridad Social, aportando, además, la documentación de todos los miembros de la unidad familiar y de su relación.

Programa de ayudas para contribuir a minimizar el impacto económico y social de la COVID-19 en los alquileres de vivienda habitual. Consistente en la concesión de ayudas al alquiler mediante la adjudicación directa a las personas arrendatarias de vivienda habitual que a consecuencia del impacto económico y social de la COVID-19 tengan problemas para atender el pago total o parcial de la vivienda arrendada. Así como la concesión de ayudas para hacer frente a la devolución total o parcial de las ayudas transitorias de financiación recogidas en el artículo 9 del Real Decreto-Ley 11/2020.

Los beneficiarios serían en este caso personas físicas que en su condición de arrendatario acrediten encontrarse en una situación de vulnerabilidad económica y social sobrevinida de la crisis de la COVID-19. Debe tratarse de la vivienda habitual y permanente y la cuantía de la ayuda supondría hasta un importe máximo de 900€ al mes y del 100% de la renta arrendaticia hasta un plazo de seis meses pudiendo incluirse como primera mensualidad el mes de abril del 2020. Supuso también la suspensión de los procesos de desahucios derivados de alquileres de inquilinos vulnerables. Cabe decir que esta ayuda se prorrogó hasta el 31 de diciembre de 2021.

Moratoria en el pago de las cuotas de préstamos. Este tipo de ayuda o aplazamiento del pago de la deuda surge como medida para evitar que los consumidores que han visto como han disminuido sus ingresos a consecuencia de la crisis de la COVID-19 incurran en impago, incluyendo, además, las hipotecas destinadas a la adquisición de vivienda habitual. Esta moratoria consistente en la suspensión de los pagos de las cuotas suponía también que en estos meses no se generaban intereses de esta.

Para poder verse amparado por esta moratoria, los requisitos eran bastante restrictivos ya que únicamente se aplicaba a los supuestos de vulnerabilidad económica englobando en este término a personas que hubieran perdido su empleo o a autónomos que hubieran tenido una pérdida sustancial de ingresos o ventas no inferior al 40% siempre que: Los ingresos de la unidad familiar en el mes anterior a la solicitud no superasen 3 veces el IPREM mensual. Este límite se verá incrementado por cada hijo a cargo y por cada miembro de la unidad familiar mayor de 65 años en 53.78€. Si alguno de los miembros de la unidad familiar padeciera una discapacidad superior al 33%,

situación de dependencia o de enfermedad incapacitante permanente cuyo límite sería de 2.121,36€ más las cantidades adicionales por hijo a cargo. Si el hipotecario padeciera de parálisis cerebral, enfermedad mental o discapacidad intelectual con un grado igual o superior al 33% o discapacidad física o sensorial con un grado igual o superior al 65% o padezca de una enfermedad grave incapacitante para realizar una actividad laboral el límite sería de 2.698.20€.

Además de estos límites a los ingresos sería necesario cumplir también los siguientes requisitos. La cuota hipotecaria más los gastos y suministros básicos deberá ser igual o superior al 35% de los ingresos netos que perciba el conjunto de la unidad familiar. Se entienden por suministros básicos la electricidad, el gas, el agua corriente, los servicios de telefonía fija y móvil y las contribuciones a la comunidad de propietarios. Si se solicita la moratoria de un préstamo personal, en lugar de la cuota hipotecaria se tendrá en cuenta la suma del total de los préstamos personales de los que sea titular y de la renta de alquiler de la vivienda habitual. Cabe apuntar que la solicitud de esta moratoria comprendía una cierta dificultad debido al número de documentos que había que presentar para que fuera concedida y que en su caso la duración de esta ayuda es de tres meses.

Ayudas para el pago de suministros. Para introducir esta ayuda, vamos a recoger lo que regula la Directiva 2009/72/CE del Parlamento Europeo y del Consejo en cuanto a la lucha contra la pobreza energética. El artículo 3.7 establece que los estados miembros tienen la obligación de garantizar un nivel de protección del consumidor sobre todo en las condiciones contractuales, la información en general y la resolución de conflictos. Debido al carácter esencial de la electricidad, el artículo 3.3 de la Directiva, dispone que los estados miembros tienen que garantizar que todos los clientes domésticos y las pequeñas empresas cuando los estados miembros lo consideren, deben disfrutar en su territorio del derecho a un servicio universal de electricidad, de una cierta calidad y a unos precios razonables, claramente comparables, transparentes y sobre todo no discriminatorios. Siguiendo con este artículo, y de nuevo su punto séptimo, refuerza la idea del tercer punto incluyendo que además los estados miembros tienen la obligación de adoptar las medidas necesarias para la protección de los clientes de zonas apartadas incluso los que no estén conectados a la red, esto significa que el estado debe de garantizar la electricidad a todo consumidor⁵⁰.

⁵⁰ DEL GUAYO CASTIELLA, I., *Consumidores vulnerables en el sector eléctrico, lucha contra la pobreza energética y el bono social*, 2017.

Hasta el 20 de septiembre de 2022 están prohibidos en nuestro país los cortes de suministros de agua, luz y gas a hogares en los que se disponga del bono social o que cumplan los requisitos para acceder a este. Desde hace varios años existe un bono social eléctrico consistente en la protección de familias numerosas y hogares con bajos ingresos aplicándoseles descuentos en sus facturas desde el 25% para consumidores vulnerables que cumplan los requisitos que se establecen. Excepcionalmente, hasta el 30 de junio de este año, el descuento será de un 60%. De un 40% para consumidores vulnerables severos que cumplan con los requisitos establecidos que, excepcionalmente también como en el caso anterior será de un 70% hasta el 30 de junio del presente año. En caso de ser un consumidor en riesgo de exclusión social por estar siendo atendido por los servicios sociales de una comunidad autónoma o local que paguen al menos el 50% de la factura supondrá su gratuidad total, y en caso de imposibilidad temporal para hacer frente a este pago, no se podrá interrumpir en ningún caso el suministro eléctrico en los hogares en los que haya al menos un menor de 16 años en la unidad familiar, o en los que uno de sus miembros sea una persona con una discapacidad igual o superior al 33% o con grado de dependencia II o III.

Para ser beneficiario de esta ayuda serán considerados consumidores vulnerables las personas en situación de desempleo, los afectados por un ERTE y en caso de ser un empresario que haya visto reducida su jornada u otras circunstancias semejantes que supongan una pérdida sustancial de sus ingresos. Los requisitos para acceder a esta ayuda son: Tener contratado el PVPC. Que es el contrato eléctrico establecido por el Gobierno en el que lo que se paga por la electricidad consumida es el precio de la energía que resulta del mercado más impuestos sin incluir otros productos o servicios adicionales. Solo se puede contratar este PVPC si se tiene una potencia igual o inferior a 10kW contratada. El PVPC será contratado con las comercializadoras. Además de tener este contrato de PVPC hay que cumplir con los requisitos personales, familiares y de renta.

Refiriéndonos a ayudas o servicios prestados para las personas en situación de vulnerabilidad, nos encontramos que miles de personas en nuestro país se encuentran expuestas a la exclusión financiera, esto se debe a no poder afrontar los gastos que supone tener cuenta bancaria. Las consecuencias directas que surgen de esta situación suponen, por ejemplo, la dificultad para contratar servicios básicos como el agua, la luz, acceder a una vivienda o solicitar prestaciones como el anteriormente citado Ingreso Mínimo Vital.

Para mitigar estos efectos, existe la obligación en nuestro país de ofrecer por parte de las entidades bancarias una cuenta bancaria básica totalmente gratuita⁵¹ destinada a las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad o en riesgo de exclusión financiera. Estas cuentas estarían exentas de comisiones y no suponen la obligación de contratar productos extra, tanto su apertura como su cierre son totalmente gratuitos al igual que el depósito y entrega de efectivo. Permitiendo a su vez un total de 120 operaciones al año mediante tarjetas de débito o prepago.

Los requisitos para poder conseguir esta cuenta bancaria gratuita serían de al menos una de las siguientes condiciones: Ser residente de la UE de manera legal, aunque no se tenga domicilio fijo, haber solicitado asilo y no tener permiso de residencia y estar en situación excepcional que impida la expulsión del país, como, por ejemplo, el caso de las mujeres embarazadas.

Para certificar la situación de vulnerabilidad económica, se cuenta con los siguientes indicadores de ingresos. Para personas que vivan solas, dos veces el IPREM (12 pagas). Para unidades familiares de menos de cuatro miembros, dos veces y media el IPREM (12 pagas). Para unidades familiares numerosas de cuatro o más miembros, tres veces el IPREM (12 pagas). Para unidades familiares con algún miembro con discapacidad igual o superior al 33%, tres veces el IPREM (12 pagas).

Esta petición deberá ser presentada en la entidad bancaria junto con la tarjeta de identidad, para personas con nacionalidad española será el DNI, y para personas con nacionalidad extranjera podrá ser, o la tarjeta de residencia, o la tarjeta roja, o la TIE o del país de origen, o el pasaporte. Por otro lado, deberá presentarse la acreditación de situación de vulnerabilidad bien sea el certificado de rentas del último ejercicio tributario, el certificado de desempleo, el certificado acreditativo de los salarios sociales o ayudas de asistencia social, las tres últimas nóminas y en el caso de ser una familia, presentar el libro de familia. En caso de no disponer de ninguno de estos documentos, se podrá entregar un informe emitido por los servicios sociales del Ayuntamiento en el que haya realizado el empadronamiento y que avale la idoneidad para poder abrir la cuenta.

De esta manera ponemos fin al estudio de las prestaciones a las que las personas en situación de vulnerabilidad pueden acogerse.

⁵¹ Ministerio de Consumo.

4.2 AYUDAS REFERIDAS A LA ACTIVIDAD LABORAL

Encontrándonos en el apartado de ayudas y a pesar de que no sean estrictamente objeto de este estudio, no pueden tener menor relevancia las relacionadas con el trabajo para minimizar los efectos de la situación socioeconómica sobrevenida de la crisis de la COVID-19, ya que, en su totalidad consumo y trabajo están ligados entre si porque sin capacidad económica la población no tendría capacidad para consumir. Por eso, ahora vamos a mencionar algunas de las ayudas destinadas a trabajadores y empresas que son las siguientes⁵².

El Desempleo especial por ERTE, consiste en un subsidio especial para aquellas personas afectadas por un ERTE como consecuencia de la crisis de la COVID-19, bien sea porque su jornada ha sido reducida o porque les hayan despedido temporalmente. Podrá ser recibida esta prestación a pesar de no haber cotizado el tiempo mínimo exigible. Descuenta paro gastado, pero si la persona afectada es despedida o se pone fin a su contrato antes del 1 de enero de 2023, será borrado de su expediente el tiempo gastado durante el ERTE para que pueda acceder a la prestación por desempleo.

Reducción de jornada por cuidados (Plan Me Cuida). Este plan de reducción de jornada centrado en aquellas personas que no pueden trabajar por tener menores a su cargo o por el cuidado de mayores o personas dependientes, ya sea el cónyuge o pareja de hecho o familiares de hasta segundo grado y que trabajen por cuenta ajena, tienen derecho a que la empresa les conceda una reducción o una adaptación de jornada incluso de hasta el 100%. Esta prestación tendría una duración hasta el 30 de junio de este año salvo prórroga.

Prestación extraordinaria por desempleo para artistas. Podrán solicitar este paro extraordinario aquellas personas que hayan visto interrumpido su trabajo por la crisis y estén incluidos en el Régimen general de Artistas de espectáculos públicos, a pesar de que no tengan el suficiente tiempo cotizado para acceder al desempleo ordinario y sin necesidad de estar dado de alta en el momento de la solicitud, o en el régimen de la seguridad social en periodos de inactividad de forma voluntaria creado para artistas en 2018.

La ayuda por suspensión de actividad. Esta prestación abarca a todos aquellos que se vean obligados a cerrar sus negocios por decisión de la administración. Esta prestación será del 70% de la base, en torno a los 950€, no se pagará cotización y será obligatorio

⁵² FUNDACIÓN CIVIO, "Guía de ayudas en vigor para paliar la crisis del coronavirus", *Estudio*, 2022. Organización independiente que vigila a los poderes públicos a través de investigaciones basados en datos y que arrojan luz sobre los puntos ciegos del sistema presionando y colaborando para lograr más cambios.

estar al día en cuanto a pagos, aunque se puede dar un margen de un mes para ponerlos al día.

El ERTE bonificado. En este caso nos encontramos ante varios tipos de ERTE según la causa que haya provocado la reducción o cancelación total o parcial de la producción o actividad. *“ERTE por impedimento.”* Enfocado a empresas que han tenido que cancelar del todo su actividad por causa de las restricciones de las administraciones. *“ERTE por limitaciones.”* Podrá ser solicitado por las compañías para las que las medidas sanitarias restrinjan su actividad, pero no lleguen a cancelarla del todo. *“ERTE por fuerza mayor y ERTE por causas organizativas, económicas, técnicas y de producción.”* Introducido desde el 1 de octubre de 2020 exclusivamente para empresas de ciertos sectores. Este tipo de sectores con exoneraciones se configuran en una lista cerrada y claramente explicada.

4.3 EL PLAN DE RESPUESTA CONTRA LA GUERRA DE UCRANIA

El 24 de febrero del presente año, comenzó una ofensiva militar por parte de Rusia a su país vecino Ucrania que no solamente bombardeaba la tierra ucraniana, si no que a su vez bombardeaba la economía mundial. Configurándose como una crisis “a cámara lenta” en cuanto a la reacción mundial, el elevado número de sanciones a Rusia tanto comerciales, como financieras que ha impuesto la UE, han supuesto una caída elevada en cuanto a las exportaciones rusas y la interdependencia de las economías rusa y europea han dado lugar al impacto que están sufriendo las economías europeas hoy en día.

En cuanto a dependencia energética nuestro país no se encuentra ligado a Rusia ya que el gas español procede en su mayoría de Argelia o como Gas Natural Licuado procedente de Estados Unidos, suponiendo únicamente un 6% el consumo de gas ruso frente al 40% de la UE. Podemos considerar como efectos más inmediatos de los consumibles rusos las importaciones de petróleo, aunque suponen menos del 11%, en cuanto a la dependencia agroalimentaria, el 38% del maíz que se consume en España proviene de Ucrania junto al 10% del trigo, la cuarta parte de la cebada y dos tercios del aceite de girasol que sí estarían afectando sobre todo a la industria ganadera para el abastecimiento de los animales.

Si bien estos datos reflejan una casi total independencia de la problemática rusa, no obstante, en los últimos tiempos estamos viendo como los precios del petróleo y el gas están subiendo a cifras antes nunca vistas. Esta subida, está afectando de pleno al sector de la alimentación viéndose incrementados los precios de los productos por el

encarecimiento de los combustibles, lo que afecta de nuevo a los consumidores empobreciéndolos aún más si cabe pues no debemos olvidar que estamos inmersos también en la crisis derivada de la COVID-19⁵³.

Frente al problema que supuso la huelga de los transportistas por el precio del combustible y la subida de la inflación, el gobierno español puso en marcha una serie de medidas para frenar el impacto de la crisis de Ucrania con el nombre de “España responde, Plan Nacional de respuesta al impacto económico y social de la guerra.” De 29 de marzo de 2022. Este plan se compone de 8 objetivos entre los cuales se encuentran: la bajada del precio del gas, la electricidad y los carburantes; el apoyo a los sectores y empresas más afectados y a los colectivos más vulnerables; el refuerzo de la estabilidad de precios evitando una espiral inflacionista; la garantía de suministros; la protección de la estabilidad financiera; acelerar el plan de recuperación, principalmente la Agenda para la Transición Energética; el impulso de la eficiencia energética, y por último el refuerzo de la ciberseguridad. A su vez, el plan cuenta con cinco pilares cuyas principales medidas van a ser:

Medidas para ayudar a las familias trabajadoras, personas desplazadas y ayuda humanitaria mediante una bonificación mínima de 20 céntimos de euro por litro de combustible, la prohibición de despido a empresas que reciban ayudas directas públicas, la revisión de los alquileres de un máximo de un 2%, el aumento del 15% del IMV, la ampliación del bono social eléctrico a 600000 familias, la extensión de una reducción fiscal en cuanto a la factura de la luz y la inversión de 75 M€ para el bono social térmico.

En cuanto a las medidas para apoyar al tejido empresarial y económico, van a suponer la inversión de 10.000 M€ en avales ICO; la exención de plazos; ayudas directas a los sectores más afectados como la agricultura, la ganadería, la pesca, la industria electro-intensiva y gas-intensiva y al transportes; la agilización de inversiones con el “Plan de Recuperación” y por último medidas de revisión de precios de contratos públicos.

Las medidas para el sector del transporte supondrán: 450 M€ en ayudas directas; la devolución mensual del impuesto sobre hidrocarburos; la ley de trabajo a precio justo; la bonificación adicional del 80% a la tasa del buque y de la mercancía en líneas marítimas que conecten la península con las islas y por último el aplazamiento a las cuotas de la seguridad Social.

⁵³ FEÁS, E., “Los efectos de la invasión de Ucrania sobre la economía española”, Comentarios sobre los efectos de la invasión de Ucrania, 2022, <https://www.realinstitutoelcano.org/comentarios/los-efectos-de-la-invasion-de-ucrania-sobre-la-economia-espanola/>

Surgen también unas medidas específicas en materia de ciberseguridad que constarán con más de 1.200 M€ de presupuesto; se creará un centro de operaciones y de ciberseguridad y por último un Real Decreto-Ley sobre ciberseguridad 5G.

La última de las medidas es la que se centra en la materia energética. Se fijará un precio de referencia para el gas; se rebajarán los cargos del sistema eléctrico en 1.800 M€ de RECORE⁵⁴.

A estas medidas se une el recién creado Real Decreto-Ley 11/2022 de 25 de junio, por el que se adoptan y prorrogan determinadas medidas para responder a las consecuencias económicas de la guerra en Ucrania, para hacer frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica y para la recuperación económica y social de la isla de La Palma. Las medidas que incluye y prorroga este Real Decreto-Ley serán las siguientes.

En cuanto a las medidas para la reducción del recibo de la electricidad, se ha aprobado una rebaja fiscal del IVA del 5% al 10% del precio de la factura de la luz desde el 1 de julio hasta el 31 de diciembre de 2022 para los consumidores que tengan contratado el PVPC y siempre que el precio medio del mercado mayorista eléctrico correspondiente al mes anterior haya superado los 45 € por mWh. El impuesto especial de la electricidad se mantendrá al 0.5% hasta el 31 de diciembre de 2022. Se mantiene hasta final de año el Impuesto del Valor de la Producción de Energía Eléctrica que grava las actividades de producción e incorporación de energía al sistema eléctrico. Por último, se mantendrán los descuentos del bono social eléctrico para los consumidores vulnerables, los vulnerables severos y las familias numerosas hasta final de año.

La medida para reducir el coste de los carburantes se prorroga hasta final de año con el descuento de los 20 céntimos por litro en el repostaje de vehículos que comenzó a funcionar en abril y tenía previsto que terminase en junio.

Dentro de las medidas en cuanto a combustibles, se congela hasta final de año el precio fijado en 19.55 € de la bombona de butano.

Las medidas en cuanto a las pensiones no contributivas y el IMV van a contar con un aumento del 15% durante seis meses, es decir, hasta final de año. En el IMV el incremento se efectúa sobre el conjunto, incluido el complemento de ayuda a la infancia en los hogares que lo reciban.

La reducción del precio del abono transporte; se van a conceder ayudas directas del 50% en los títulos multiviaje de servicios prestados por RENFE sometidos a obligaciones

⁵⁴ GOBIERNO DE ESPAÑA, *Plan Nacional de respuesta al impacto económico y social de la guerra*, 2022.

del Sector Público, esto es, cercanías, media distancia, etc. En el caso de los títulos multiviaje estatales de servicios públicos por carretera también se verán beneficiados de este 50% pero todavía no se sabe cómo van a ser concedidas. En cuanto a los abonos y títulos multiviaje de competencia autonómica y local, estas ayudas se concederán a estas para que implanten una reducción del precio de los abonos y títulos multiviaje excluyendo el billete único de ida y vuelta.

Por último, se concederá una ayuda de 200 euros para las familias con bajo nivel de ingresos y patrimonio. Los requisitos para acceder a esta ayuda serán: tener residencia legal y efectiva en España a fecha de entrada en vigor del Real Decreto-Ley de manera continuada e ininterrumpida durante al menos el año anterior; no haber superado los 14.000 € de ingresos en el año 2021 y finalmente, no tener un patrimonio superior a los 43.196,40 € al año. Este cómputo se efectuará de manera conjunta teniendo en cuenta a todas las personas que residan con el beneficiario en su domicilio desde enero de este año⁵⁵.

5. CONSUMIDORES VULNERABLES EN EL PRINCIPADO DE ASTURIAS

Como hemos ido viendo a lo largo de este estudio, nos hemos centrado en el consumidor vulnerable dividiéndolo en los prolegómenos de la crisis de la COVID-19 en primer lugar, en el estudio de la Ley 4/2022 sobre consumidores vulnerables en segundo lugar y en las medidas que se han ido adoptando para ayudar a los afectados de esta reciente crisis.

Si bien en cada una de las medidas tomadas se nos remitía a las Comunidades Autónomas para la solicitud de estas, me ha producido un gran interés el comprobar cómo se han puesto en marcha estas ayudas desde la Junta del Principado de Asturias. Ayudas que, inevitablemente, afectan al consumo y a los consumidores de manera directa y que pasaremos a evaluar a continuación con los informes aportados por entidades que se dedican al estudio del impacto de la pobreza.

⁵⁵ Real Decreto-Ley 11/2022 de 25 de junio, por el que se adoptan y prorrogan determinadas medidas para responder a las consecuencias económicas de la guerra en Ucrania, para hacer frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica y para la recuperación económica y social de la isla de La Palma.

5.1 LA SITUACIÓN SOCIOECONÓMICA EN EL PRINCIPADO DE ASTURIAS

Para realizar el estudio de lo que está ocurriendo con la población afectada del Principado de Asturias, vamos a remitirnos a la *European Anti-Poverty Network* y el estudio realizado por medio del indicador AROPE⁵⁶ sobre los cambios registrados en cuanto al número de personas en riesgo de pobreza o exclusión social que se engloban entre los años 2008-2020.

Según los estudios realizados mediante el indicador AROPE, el 27.7% de la población asturiana se encuentra en riesgo de pobreza o exclusión social. Nuestra comunidad siempre ha ocupado una situación intermedia alta respecto a la media nacional, no obstante, hoy en día se encuentra muy por encima de la media nacional. En términos de género nos encontramos con un porcentaje superior en el caso de las mujeres frente al de los hombres, situación que se mantiene a lo largo de los años como veremos en la siguiente tabla. Cifras que nos recuerdan a lo ya mencionado anteriormente refiriéndonos al género como uno de los factores preponderantes a la hora de la consideración de consumidores vulnerables.

Asturias	2008	2015	2016	2017	2018	2019	2020
POB. TOTAL	1.071.081	1.049.875	1.040.925	1.034.277	1.027.624	1.022.205	1.018.899
Hombres	513.783	502.362	497.946	494.532	491.318	488.675	487.029
Mujeres	557.298	547.513	542.979	539.745	536.306	533.530	531.871
% AROPE	19,5%	24,2%	18,5%	17,2%	20,9%	24,6%	27,7%
% Hombres	20,5%	23,3%	18,3%	16,6%	20,9%	26,4%	27,5%
% Mujeres	18,7%	24,9%	18,7%	17,8%	20,9%	23,1%	27,9%
TOTAL POB. AROPE	208.861	254.070	192.571	177.896	215.219	251.863	282.471
Hombres en AROPE	105.107	117.106	91.308	82.003	102.927	128.847	134.065
Mujeres en AROPE	104.245	136.594	101.766	95.922	112.291	122.979	148.410

Asturias, población AROPE por sexo. Fuente: Informe AROPE.

⁵⁶ El indicador AROPE, es un indicador creado por la Red Europea de lucha contra la pobreza y exclusión social. Este sirve para medir la pobreza y se encarga de medir que personas se encuentran en riesgo de exclusión social y pobreza.

Desglosando los tipos de pobreza que engloban el informe AROPE en los que vamos a encontrar un tipo de pobreza simple, la pobreza severa y la privación material severa, para esto vamos a ir viendo uno por uno cuales son los sectores de la sociedad más afectados. El riesgo de pobreza, el cual hay que entenderlo como una situación en la que las personas no pueden disponer de recursos para satisfacer las necesidades básicas mínimas. Este se ha visto también incrementado de la misma manera que veíamos anteriormente con el cómputo global de la situación de estudio AROPE, por las mujeres, en este caso vuelven a encabezar el crecimiento de la pobreza, poniendo en relevancia la vulnerabilidad en cuestión de género, encabezando Asturias las tasas más altas de pobreza de la media nacional. A pesar de que no siempre ha sido así ya que hubo años en los que la pobreza por género estaba casi igualada incluso superando algún año los hombres a las mujeres, la tendencia habitual es que el género más desfavorecido siempre es el femenino como demuestra la siguiente tabla.

Asturias	2008	2015	2016	2017	2018	2019	2020
POB. TOTAL	1.071.081	1.049.875	1.040.925	1.034.277	1.027.624	1.022.205	1.018.899
Hombres	513.783	502.362	497.946	494.532	491.318	488.675	487.029
Mujeres	557.298	547.513	542.979	539.745	536.306	533.530	531.871
% POBREZA	13,2%	16,7%	13,4%	12,6%	14,0%	20,7%	22,2%
% Hombres	13,5%	16,1%	13,4%	11,6%	14,6%	21,8%	20,6%
% Mujeres	13,0%	17,2%	13,4%	13,5%	13,4%	19,7%	23,7%
TOTAL POB. POBRE	141.383	175.329	139.484	130.319	143.452	211.834	226.406
Hombres en POBREZA	69.432	81.093	66.571	57.248	71.656	106.456	100.502
Mujeres en POBREZA	72.396	94.176	72.974	72.848	71.783	105.355	125.936

Asturias, Población en riesgo de pobreza por sexo. Fuente: Informe AROPE.

En cuanto a la pobreza severa, hay que entenderla como aquella situación sobrevenida de personas viven en hogares en los que los ingresos por unidad de consumo son inferiores al 40% de la renta media nacional, es decir, cada persona debe subsistir con menos de 281€ mensuales para el caso de una familia de cuatro personas incluyéndose dos menores, o con menos de 535€ mensuales en caso de una sola persona. Si contemplamos los datos de Asturias, en el año 2020 había disminuido la tasa de pobreza severa respecto al año anterior, no obstante, sigue superando la media estatal.

Después de haber visto estos datos sobre la población asturiana, vamos a centrarnos ahora en el tema de la Privación Material Severa, que sería un indicador de dificultad a la hora de consumir productos que se definen como básicos a nivel europeo y que supone una gran vulnerabilidad para las personas que se encuentran en él. Lo que supone esto es la imposibilidad del consumo básico, es decir, la imposibilidad de comer adecuadamente, de mantener la vivienda en una temperatura adecuada, el pago de gastos bien sea previstos o imprevistos, para ello vamos a centrarnos en el estudio de la siguiente tabla sobre los ítems de privación material severa.

Nacional	2008	2015	2016	2017	2018	2019	2020
1) No puede permitirse ir de vacaciones al menos una semana al año	36,2%	41,5%	40,3%	34,3%	34,1%	33,5%	34,5%
2) No puede permitirse una comida de carne, pollo o pescado cada dos días	2,2%	2,6%	2,9%	3,7%	3,6%	3,8%	5,4%
3) No puede permitirse mantener la vivienda con una temperatura adecuada	5,9%	10,6%	10,1%	8,0%	9,1%	7,6%	10,9%
4) No tiene capacidad para afrontar gastos imprevistos	29,9%	39,8%	38,7%	36,6%	35,9%	33,9%	35,4%
5) Retrasos en pago de gastos de vivienda principal y fact. aplazadas en los ult. 12 meses	8,2%	11,7%	10,6%	9,3%	9,4%	8,3%	13,5%
6) No puede permitirse disponer de un automóvil	5,9%	5,8%	6,0%	4,7%	5,1%	4,7%	4,9%
No puede permitirse disponer de un ordenador personal	8,9%	7,1%	7,2%	5,1%	5,5%	5,6%	6,5%
Asturias	2008	2015	2016	2017	2018	2019	2020
1) No puede permitirse ir de vacaciones al menos una semana al año	29,5%	37,4%	34,2%	36,8%	30,0%	31,5%	32,1%
2) No puede permitirse una comida de carne, pollo o pescado cada dos días	0,9%	5,3%	4,8%	1,6%	4,6%	4,2%	1,8%
3) No puede permitirse mantener la vivienda con una temperatura adecuada	3,1%	11,8%	10,2%	15,8%	10,8%	8,2%	7,8%
4) No tiene capacidad para afrontar gastos imprevistos	20,0%	29,0%	22,7%	34,5%	31,6%	28,1%	27,6%
5) Retrasos en pago de gastos de vivienda principal y fact. aplazadas en los ult. 12 meses	3,5%	6,5%	5,3%	5,8%	4,5%	4,8%	11,7%
6) No puede permitirse disponer de un automóvil	4,4%	4,2%	3,0%	4,4%	5,2%	6,4%	3,9%
No puede permitirse disponer de un ordenador personal	6,8%	4,4%	4,5%	5,2%	3,5%	4,9%	5,7%

Asturias: Ítems de privación material severa. Fuente: Informe AROPE.

Si analizamos detenidamente la tabla anterior, podemos llegar a la conclusión de que Asturias no supera la media Nacional y se encuentra por debajo de ella, no obstante, personalmente encuentro destacable el ítem referido a los retrasos en el pago de los gastos de la vivienda principal que ha pasado de un 4.8% a un 11.7% lo que refleja el aumento de pérdida de capacidad económica de los hogares asturianos, ya que estamos hablando de gastos de primera necesidad y no de gastos supérfluos, lo que refuerza la idea de que este es uno de los indicadores más fiables de esa disminución económica.

Por otro lado, podemos observar una variación importante, en cuanto a las personas que no pueden permitirse una comida de carne pollo o pescado cada dos días, valor

que ha disminuido en cuanto a los datos obtenidos en años anteriores, y las personas que no pueden mantener la vivienda con una temperatura adecuada, posiblemente este descenso sea a causa de la serie de ayudas que han surgido en los últimos años para intentar frenar esta desigualdad que supone una de las privaciones más severas a las que puede enfrentarse una persona y que puede suponer su vulnerabilidad total.

Finalmente teniendo en cuenta estos datos, la dificultad media para llegar a fin de mes de los asturianos se encuentra en el 34% de la población. Intentaremos explicar esta cifra mediante el estudio del empleo y de la renta.

En cuanto al indicador BITH que nos ofrece el informe AROPE en cuanto a las personas de entre 0 y 60 años que viven en el Principado de Asturias, podemos encontrar que el 17.8% de la población vive en hogares con baja intensidad de empleo, pero, ¿Qué entendemos por un “hogar con baja intensidad de empleo”? Para llegar a una definición aproximada de lo que supone este indicador, vamos a entenderlos como hogares en los que sus miembros o población activa, trabajaron un 20% menos del total de su potencial de trabajo en el año anterior del estudio. Este dato se calcula tomando en cuenta el número de meses que esas personas han trabajado frente al número de meses que podían haber estado trabajando.

Si hablamos de la renta media en Asturias⁵⁷, encontraremos que es de unos 12.728€ por persona. Hay que tener en cuenta que nuestra comunidad siempre ha tenido una renta superior a la del conjunto de España, no obstante, hoy en día la diferencia entre la media nacional y la de Asturias dista tan solo por 88€ mostrando por primera vez un incremento de renta medio inferior al del conjunto estatal. En cuanto a los grupos de renta que nos encontramos el incremento anteriormente referido, no ha sido igual para todos ellos, seguimos encontrando un 10% de personas que se encuentran en el umbral de la pobreza severa seguido de una población no menos importante, la de los pensionistas, estas personas dependen en su totalidad de las decisiones políticas. Asturias cuenta con un total de 99.577 personas (un 33,2%) que reciben una pensión contributiva cuyo importe no alcanza el mínimo del umbral de pobreza. Por último dentro de las pensiones nos encontramos con las de viudedad, de las cuales el 13.7% vuelve a no alcanzar este mínimo del umbral de pobreza y como hicimos referencia en anteriores apartados de este estudio, la mayoría de las personas que cobran esa pensión de viudedad son mujeres lo que nos llevaría de nuevo a la vulnerabilidad ligada al género.

⁵⁷ CONSEJERÍA DE DERECHOS SOCIALES Y BIENESTAR DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS. “Prestaciones económicas e inclusión social”, *Informe*, 2021.

Podemos concluir este epígrafe enfocando al tema que nos afecta que es el del consumo, de manera que, cuanto menor sea el poder adquisitivo de los consumidores asturianos en este caso, menor será a su vez el consumo que estos puedan hacer tanto de cosas básicas y de primera necesidad como de gastos innecesarios o de lujo.

5.2 AYUDAS DESTINADAS A LOS CONSUMIDORES DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

Como bien estudiamos con anterioridad, debido a la crisis de la COVID-19 se pusieron en marcha una serie de ayudas para intentar frenar los estragos de lo que era ya no pandemia sanitaria, si no económica, que estaba dejando debastadas a miles de familias en nuestro país. Si bien todas las ayudas que se proporcionaron tenían carácter estatal, cada comunidad debía internalizarlas y gestionarlas de manera que fueran accesibles para todos los ciudadanos que las necesitaran, no obstante, en algunas comunidades se adoptaron medidas que o bien ya existían y se ampliaron, o se crearon de manera reciente por la crisis sanitaria. Pasamos a conocer algunas de las medidas tomadas desde el gobierno asturiano.⁵⁸

El bono social térmico para colectivos vulnerables. Se trata de una ayuda para familias con bajos recursos que se cobra durante el primer trimestre del año y que cubre los gastos ocasionados sea cual sea el sistema térmico utilizado del uso de calefacción y agua caliente en el domicilio. Este bono social, se concede a todas las personas en situación de vulnerabilidad que tengan contratado el PVPC con una potencia inferior a 10KW. Asturias cuenta con casi 28.000 beneficiarios con un importe medio de 100€. Dentro de esta bonificación se encuentran recogidos los distintos tipos de consumidores vulnerables que están reconocidas y que veremos por separado ya que cada categoría dispondrá de descuentos diferentes según sus necesidades en las que encontramos: el consumidor vulnerable. Cuenta con el 25% de descuento. Debe de cumplir una serie de requisitos que serán los siguientes, la renta o renta conjunta anual de la unidad familiar debe ser menor o igual al 1.5 por el IPREM de 14 pagas si no hay menores en la unidad familiar, esto supondría 11.279€. La renta debe ser menor o igual a 2 por el IPREM de 14 pagas para hogares en los que haya un menor, esto supondría 15.039€. La renta sea inferior o igual al 2,5 por el IPREM de 14 pagas, para hogares en los que haya dos menores, esto supondría 18.799€

⁵⁸ CONSEJERÍA DE DERECHOS SOCIALES Y BIENESTAR DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS. "Prestaciones económicas e inclusión social", *Informe*, 2021.

Esta medida también beneficiará a las familias que estén en posesión del título de familia numerosa. También se verán beneficiados el consumidor o los miembros de la unidad familiar que sean pensionistas del Sistema de la Seguridad Social, bien sean por jubilación o por incapacidad permanente, cuya paga sea la cuantía mínima vigente para dichas clases de pensión y que no perciban otros ingresos cuya cuantía anual no supere los 500 €.

En segundo lugar nos encontramos con los consumidores vulnerables severos. Que gozarán del 40% de descuento. Para ser considerado consumidor vulnerable severo deben de contar con alguno de los siguientes requisitos. Que la renta anual sea inferior o igual al 50% de los umbrales establecidos para ser considerado como consumidor vulnerable. En el caso de las familias numerosas, la unidad familiar debe percibir una renta anual inferior o igual a 2 por el IPREM de 14 pagas, o 15.039€. Que el consumidor o todos los miembros de la unidad familiar perciban una pensión mínima sin ningún otro ingreso cuya cuantía supere los 500€ percibiendo una renta anual inferior o igual a 1 por el IPREM de 14 pagas o 7.520€

Finalmente nos encontramos a los consumidores en riesgo de exclusión social. Que serán los consumidores cuyo titular cumpla con los requisitos para ser considerado como tal y, que además, sea atendido por los Servicios Sociales de una Administración Pública bien sea local o autonómica y que financien al menos el 50% del importe de su factura mediante PVPC. Como apuntábamos en apartados anteriores, el caso de imposibilidad para hacer frente al pago no supondrá la interrupción del suministro eléctrico.

Dejando a un lado la bonificación eléctrica, pasamos ahora para finalizar a otra bonificación de servicios no menos importante como la que se ofrece en particular desde el Ayuntamiento de Avilés y Aguas de Avilés S.L.⁵⁹. Estas tarifas bonificadas van a reducir las cuotas de servicio y en tramos de consumo para grupos específicos con circunstancias de necesidad. Encontramos dos grupos diferenciados a los que se les va a ofrecer esta bonificación y son los siguientes:

Tarifa doméstica bonificada. Se beneficiarán de esta tarifa aquellas unidades familiares cuyos ingresos no superen las cantidades establecidas en el baremo referenciado al IPREM ponderado en cuanto a la Resolución dictada por los Servicios y Derechos

⁵⁹ Sociedad mixta constituida por el Ayuntamiento de Avilés y Asturagua que gestiona el ciclo integral del agua en Avilés.

Sociales del municipio de Avilés. (BOPA num. 212 del 12 de septiembre de 2018). Un miembro, 120% del valor mensual del IPREM ponderado. Dos miembros, 125% del valor mensual del IPREM ponderado. Tres miembros, el 130% el valor mensual del IPREM ponderado. Cuatro o más miembros, el 140% del valor mensual del IPREM ponderado.

Bonificación para familias numerosas. Aquellos que tengan la condición de familia numerosa tendrán derecho a una bonificación en el importe del consumo de agua y servicio de alcantarillado siempre que sus ingresos no superen las cantidades establecidas en el siguiente baremo. Familia numerosa de 3 hijos, 250% del valor mensual del IPREM ponderado, en la cual, la bonificación será del 30%. Familia numerosa de 4 hijos, 275% del valor mensual del IPREM ponderado, en la cual, la bonificación será del 40%. Familia numerosa de 5 hijos, el 300% del valor mensual del IPREM ponderado, en la cual, la bonificación será del 50%. En el caso de las familias numerosas de 6 hijos o más, tendrán derecho a las bonificaciones que se acuerde por parte del Ayuntamiento, no obstante, la bonificación mínima será del 50%.

6. CONCLUSIONES

- I. Nos encontramos ante una profunda crisis económica y social, que parte de una depresión económica anterior unida a una pandemia. Actualmente las repercusiones de la guerra de Ucrania han empeorado la situación. Todo ello ha traído como consecuencia que cada día haya en España consumidores más empobrecidos y con mayores necesidades. El Ordenamiento jurídico ha elaborado distintas normas, muy recientes, para intentar paliar esa situación, con el fin de proteger y apoyar a los consumidores más vulnerables.
- II. Como crítica personal, me gustaría poner en relevancia los objetivos que marcó la Ley 4/2022 en cuanto a la protección de estos consumidores vulnerables. Es fundamental la toma de estas decisiones ya que siempre se ha carecido de suficiente información a la hora de tomar las decisiones por parte del consumidor. Por esta parte, la toma de medidas en cuanto a la letra que hay que utilizar, el idioma, la accesibilidad a los contratos y sobre todo, algo que me parece básico, la puesta a disposición en un formato duradero y el uso del Braille en el caso de personas invidentes, es un paso primordial para la inclusión de estos colectivos vulnerables en la toma de sus propias decisiones.
- III. Los servicios bancarios están tomando medidas para que los consumidores no tengan problemas a la hora de acceder a los servicios que ofrecen pero de momento no las suficientes. Es fundamental el acceso a la información y la puesta a disposición de capital humano por parte de las sucursales bancarias, que se estaban alejando del consumidor e ignoraban sus verdaderas necesidades. En el caso concreto de los mayores, las cajas ofrecen un servicio más cercano al contar con personal para atender directamente al público, al ampliar sus servicios y al incrementar su número de sucursales.
- IV. En estos meses después de la entrada en vigor de la Ley 4/2022, uno de los cambios más mediáticos que llevaba tiempo pidiéndose por parte del colectivo de las personas mayores era la eliminación de la brecha digital, como también el éxodo de la banca de las zonas rurales. Después de lucha que comenzó Carlos San Juan con su lema “soy mayor no idiota”, parece que la posición de la banca sigue igual y las sucursales que se han mecanizado no han vuelto a ofrecer servicio de atención personalizada. Debido al éxodo de los bancos de las zonas rurales, últimamente se han vuelto a abrir sucursales de cajas en zonas donde la banca había desaparecido. Por lo tanto, no es que la banca haya modificado su estrategia, es que las cajas han visto la oportunidad de captar clientes gracias al desinterés de ésta.

- V. Para romper la brecha digital, otros sectores como las compañías telefónicas, en especial *Orange*, ofrecen a sus clientes lo que ellos llaman un “servicio personalizado de ayuda al cliente”, siendo este gratuito y que sirve para explicar temas de contratación y también para ayudar con las dudas que les puedan surgir. También ofertan un novedoso servicio que ayuda a los mayores de 65 años a aprender a utilizar su teléfono móvil. Si bien lo idóneo sería que este servicio abarcara un mayor rango de edad, parece que poco a poco se van tomando medidas para que cuestiones tan comunes como la contratación de una línea telefónica no supongan un problema añadido al consumidor.
- VI. La protección del conjunto de los consumidores, y sobre todo de los más vulnerables, debería ser una práctica seguida en el mundo de la contratación al amparo de la primacía de los valores y principios generales, como la buena fe, incluso al margen de las normas jurídicas, más concretas, que se han venido elaborando.
- VII. La población del Principado de Asturias es una de las más afectadas en riesgo de pobreza y exclusión social de nuestro país. Datos que reflejan que muchos asturianos ya no es que no puedan afrontar gastos imprevistos, es que no pueden comer adecuadamente o no pueden mantener su vivienda con una temperatura adecuada. Todos estos datos reflejan la necesidad de las ayudas concedidas por el gobierno del Principado para intentar contrarrestar esta vulnerabilidad.
- VIII. La información veraz y la ayuda al consumidor no solo supondrían facilitar la toma de decisiones al consumidor; sino que un cliente insatisfecho comenta a una media de diez personas su descontento, con un efecto que contrasta con el cometido principal de la empresa que es maximizar su beneficio. Habrá que ir viendo con detenimiento si todos los organismos que se han mencionado en este estudio van adoptando las medidas dispuestas en la Ley 4/2022.

7. BIBLIOGRAFÍA

AECOSAN, *Guía de Consumidores Vulnerables*, 2021.

ARCE, O., “El impacto económico de la pandemia en España”, *Informe anual*, 2021.

ARELLANO, A., “Brecha de género: La pandemia y el empleo femenino”, *BBVA Research*, 2020. <https://www.bbva.com/es/podcast-brecha-de-genero-la-pandemia-y-el-empleo-femenino/>

ARIAS, S. “Somiedo recupera su servicio bancario: un bien codiciado en la zona rural del que carecen diez concejos”. Periódico digital *La Nueva España*, 2022 <https://www.lne.es/asturias/2022/06/10/somiedo-recupera-servicio-bancario-codiciado-67110040.html>

BANCO DE ESPAÑA, “Encuesta nacional sobre el uso del efectivo”, *Resultados del año 2020*.

BUENOSVINOS GONZÁLEZ, H., “La protección contractual del consumidor: la delimitación del concepto de consumidor y sus efectos en el derecho contractual”, *Actualidad Jurídica Iberoamericana* nº 16, 2022.

CENTRO DE INVESTIGACIONES SOCIOLÓGICAS, *Índice de confianza del consumidor. Marzo 2022, Estudio* nº 3356, 2022.

COMISIÓN, “Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo y al Consejo, *Nueva Agenda del Consumidor medidas en 2020-2025 para proteger a los consumidores europeos*”, 2020.

CONSEJERÍA DE DERECHOS SOCIALES Y BIENESTAR DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS. “Prestaciones económicas e inclusión social”, *Informe*, 2021.

DAIMIEL, P. y GARRIDO, T., “Nuevos hábitos de consumo, nuevas oportunidades de negocio”, *Podcast* de Banco Sabadell, 2020.

DEL GUAYO CASTIELLA, I., *Consumidores vulnerables en el sector eléctrico, lucha contra la pobreza energética y el bono social*, 2017.

FEÁS, E., “Los efectos de la invasión de Ucrania sobre la economía española”, *Comentarios sobre los efectos de la invasión de Ucrania*, 2022, <https://www.realinstitutoelcano.org/comentarios/los-efectos-de-la-invasion-de-ucrania-sobre-la-economia-espanola/>

FELGUEROSO, F. y DE LA FUENTE, A., “Aspectos económicos de la crisis del COVID-19”, *Estudios sobre la Economía Española* 21/29, boletín de seguimiento nº 12, 2021.

FERNÁNDEZ, J., JUSTE, M. y VÁZQUEZ, T., “Olvidados por la Banca”, *Expansión Digital*, 2020, <https://lab.expansion.com/exclusion-mayores/>

FERNÁNDEZ RUBIO, J “Colas, cajeros fuera de servicio e inquietud con las pensiones: los clientes de Unicaja-Liberbank se desesperan”, periódico digital *El Diario*, 2022, https://www.eldiario.es/cantabria/colas-cajeros-fuera-servicio-e-inquietud-pensiones-clientes-unicaja-liberbank-desesperan_1_9027027.html

FITZGERALD KENNEDY, J., “Discurso ante el Congreso de los Estados Unidos”, 15 de marzo de 1962.

FUNDACIÓN CIVIO, “Guía de ayudas en vigor para paliar la crisis del coronavirus”, *Estudio*, 2022.

GOBIERNO DE ESPAÑA, *Plan Nacional de respuesta al impacto económico y social de la guerra*, 2022.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA, *Datos del Producto Interior Bruto en España en 2020*, 2021.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA, *Encuesta de Condiciones de vida año 2020*, 2021.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA, *Encuesta de discapacidad, autonomía personal y situaciones de dependencia*, 2020.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA, *Efectos de la COVID-19 en el Gasto monetario de los hogares*, 2021.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA, *Gasto de Consumo privado en España en el año 2020*, 2021.

LASARTE GONZÁLEZ, C., *Manual sobre protección de consumidores y usuarios*, UNED, Madrid, 2022.

MASSONS RIBAS, A., “Supuestos y efectos de la consideración del menor de edad como consumidor vulnerable especial referencia al derecho de participación de NNAS en la elaboración de las disposiciones generales”, *Actualidad Jurídica Iberoamericana* nº 16, 2022.

MINISTERIO DE INCLUSIÓN SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES, “Riesgo de pobreza y /o exclusión social (estrategia Europa 2020)”, *Indicador AROPE*, 2021.

ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, *Índice OCU de solvencia familiar*, 2022.

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO, *La COVID-19 y el mundo del trabajo*, 2021.

PADRÓN, M y DAIMIEL, P., “Cómo ha cambiado el consumo tras el confinamiento”, *Informe*, Banco Sabadell, 2022.

PLATERO ALCÓN, A y JIMÉNEZ ASENSIO, C, “El consumidor online en el Ordenamiento Jurídico Español”, Universidad de Extremadura, *Nuevo Derecho*, 13, 2017.

SÁNCHEZ, A., “El desamparo de los mayores eleva la presión sobre los bancos: Hay pocos empleados atendiendo en la sucursal”, *Periódico digital El País*, 2022, <https://elpais.com/economia/2022-01-22/el-desamparo-de-los-mayores-eleva-la-presion-sobre-los-bancos-hay-pocos-empleados-atendiendo-en-la-sucursal.html>

VVAA, “Caja Rural inaugura mañana su sucursal en Somiedo que vuelve a tener banca presencial”, *La Voz del Trubia*, 2022, <https://lavozdeltrubia.es/2022/06/08/caja-rural/>

VVAA, “El estado de la pobreza”, *Seguimiento del indicador de pobreza y exclusión social en España 2008-2020*, Asturias, 2021.

VVAA, “Los Estragos sociales de la pandemia ante el horizonte post-COVID”, *Panorama Social*, nº 33, 2021.

VVAA, “Orange pone en marcha un programa de acompañamiento y formación a los mayores en sus tiendas”, *Blog Orange*, 2022, https://blog.orange.es/producto/programa-formacion-mayores/?_ga=2.247658375.1611520734.1656106475-456685166.1655249628#:~:text=Este%20servicio%2C%20denominado%20Orange%20en,realizar%20b%C3%BAsqueda%20en%20Google%2C%20etc.

VVAA, “Seguimiento de la Crisis del Coronavirus y del Plan de Recuperación”, *Estudios sobre la Economía Española*, febrero, 2022.