



Universidad
Zaragoza

Trabajo Fin de Grado

ANÁLISIS DEL CONCEPTO JURÍDICO DE CONSUMIDOR Y EL RECIENTE CONCEPTO DE CONSUMIDOR VULNERABLE.

Autor

María Santos Marco

Directora

María Teresa Alonso Pérez

Facultad de Derecho
2020

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objeto demostrar la importancia de que exista un concepto de “consumidor” bien delimitado y cuya definición sea lo más concreta posible. Además, se estudiarán las diferencias y relaciones existentes entre la configuración de esta noción en la normativa nacional y en la europea. Se analizan todos aquellos casos en los que englobar a un sujeto como consumidor da lugar a controversia, lo que ha sido resuelto por numerosa jurisprudencia y, finalmente, también se explicará el nuevo concepto de consumidor “vulnerable”.

Palabras clave

Consumidor; consumidor vulnerable; derecho comunitario; derecho español.

ABSTRACT

This paper aims to demonstrate the importance of having a well-defined concept of "consumer" whose definition is as specific as possible, the differences and existing relations between both concepts at national and Community level, as well as highlighting all those cases in which to encompass a subject as a consumer from place to controversy, which has been resolved by numerous jurisprudences, and finally give visibility and explain the new concept of "vulnerable" consumer.

Key Words

Consumer; Vulnerable consumer; Community law; Spanish law.

INDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	6
2.	EL CONCEPTO DE CONSUMIDOR.....	8
2.1	El concepto de consumidor en la regulación comunitaria	8
2.2	El concepto de consumidor en la regulación española	11
2.3	Discordancias entre ambas regulaciones	15
3.	SUPUESTOS DIFICILES, NO RESUELTOS O NO CONTEMPLADOS	18
3.1	Contratos celebrados para un uso relacionado con una actividad profesional que debía iniciarse en el futuro.....	18
3.2	Actos mixtos o adquisiciones para doble uso (personal y profesional).....	19
3.3	El problema del prosumidor y los consumidores que son representados por un profesional	22
4.	EL NUEVO CONCEPTO DE CONSUMIDOR VULNERABLE	25
4.1	Sujetos que van a considerarse consumidores vulnerables.....	27
4.2	Modificaciones en la LGDCU	29
5.	CONCLUSIONES.....	31
6.	Bibliografía.....	32

ABREVIATURAS

Art: Artículo

EE.UU.: Estados Unidos

UE: Unión Europea

LGDCU: Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios

TRLGDCU: Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias

CEE: Comunidad Económico Europea

STJCE: Sentencia del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas

STJUE: Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea

TS: Tribunal Supremo

PPCEE: Programa Preliminar de 1975

TFUE: Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea.

1. INTRODUCCIÓN

Hace cuarenta años, en el discurso de John F. Kennedy¹ en el Congreso de los EE. UU. el 15 de marzo de 1962,² se hace visible una problemática referente a la protección de los consumidores, cuando se señala en el la necesidad de crear una legislación que proteja sus derechos, tales como el derecho a la seguridad, a ser escuchado, informado y a elegir libremente, ya que, contaban con una escasa protección amparada en la ley.³ A nivel europeo se aprecia en, la Resolución del Consejo de la CEE, de fecha 14 de abril de 1975, relativa a un Programa Preliminar de la Comunidad Económica Europea para una política de protección y de información de los consumidores⁴. En este programa el consumidor deja de ser un simple comprador y empieza a tratarse como un sujeto jurídico ante el cual, aumentan las situaciones de desigualdad ante las que se ve expuesto, siendo necesario así garantizar su derecho a la salud y seguridad, derecho a la protección de sus intereses económicos, derecho a la reparación de daños, a la información y educación y finalmente a la representación y a ser escuchado. Con el tiempo, esta problemática ha venido ganando progresivamente una importante relevancia jurídica.

En las relaciones de consumo este concepto es muy importante porque delimita el ámbito de la normativa que los tutela, así pues, han de estar ampliamente protegidos por la legislación vigente para restaurar el desequilibrio existente en el mercado entre el pequeño consumidor y el gran empresario.

Pero el concepto de consumidor es impreciso, pudiendo plantearse numerosas preguntas al respecto: ¿pueden ser consumidores las personas físicas y jurídicas o solo las físicas?, ¿que no exista ánimo de lucro forma parte de la definición de consumidor? ¿solo son consumidores aquellas personas que no se dediquen al ámbito mercantil, o solo siempre y cuando el objeto de la compra no sea destinarlo a tal acto? ¿y si en una relación de

¹ GÓMEZ CALERO, J. (1994): *Los derechos de los consumidores y usuarios* (Madrid, Dykinson).

² Traducción del discurso "Consumidores somos todos" por www.aytojaen.es.

³ OVALLE FAVELA, J. (2005): *Los derechos de los consumidores*, Revista de Derecho Privado Nueva Serie, núm. 12, pp. 75-111

⁴ BOTANA GARCÍA, G.; RUIZ MUÑOZ, M., *Curso sobre protección jurídica del consumidor*, Ediciones Jurídicas, Madrid 1999 "Este programa preliminar sentó las bases generales a las que debían adecuar los países miembros su política normativa en materia de protección de los consumidores"

consumo el bien se obtiene en parte para el beneficio privado, pero indirectamente afecta también al ámbito de la actividad laboral que se desarrolla?

Son muchas las preguntas y la diversidad de casos que podemos encontrar de difícil solución a la hora de considerar a una persona como consumidor puesto que, es un concepto que no ha sido delimitado por ley en todos sus extremos, por lo cual ha surgido numerosa jurisprudencia intentando forjar una serie de puntos que ayudan y facilitan en la práctica a poder encuadrar en los diferentes supuestos a una persona dentro de este concepto o excluirla, ya que de una diferente interpretación se darían soluciones muy diversas, en tanto en cuanto, ya se ha dicho, el consumidor ha de estar mayormente protegido para que se dé una mayor igualdad de protección en las relaciones de consumo en ambas partes.

Para abordar lo anteriormente expuesto se ha llevado a cabo una reflexión y análisis de diversas normas tanto comunitarias como nacionales, a destacar entre otras, a nivel comunitario las Directivas de la Unión Europea, de la normativa española: la Ley de Defensa de Consumidores y usuarios, así como, el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, del 16 de noviembre y Real Decreto-Ley 1/2021, de 19 de enero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, dando esta última lugar al nuevo concepto de consumidor vulnerable, además de la numerosa jurisprudencia la cual permite suplir aquellos casos en los que el derecho positivo no es todo lo concreto que sería deseable.

En la primera parte, se van a abordar los diferentes textos legales que nos permiten entender que regulación tanto comunitaria como nacional recoge la definición de consumidor y de qué forma, para después analizar aquellos puntos en los que no son coincidentes.

En la segunda se destacarán las principales fragilidades del derecho en esta materia y en último lugar la cuestión del consumidor vulnerable.

2. EL CONCEPTO DE CONSUMIDOR

2.1 El concepto de consumidor en la regulación comunitaria

Realizando un primer análisis histórico el Tratado de Roma, firmado el 25 de marzo de 1957, podemos observar que este no contenía ninguna norma específica de protección de los consumidores ya que tenía como principal objetivo la creación de un mercado común, basándose éste en la libre circulación de personas, servicios, mercancías y capitales, así como se desarrolla en su artículo dos. Podemos entonces, apreciar que la problemática sobre la protección de los consumidores surge una vez las empresas comienzan a crecer de tal forma que resulta difícil apreciar una igualdad entre empresa y cliente.

Como se ha expuesto anteriormente las primeras referencias a los consumidores en la Unión Europea surgen durante los años 70 con la Resolución del Consejo de la CEE, de fecha 14 de abril de 1975, sin embargo, es a partir del Acta Única Europea⁵ en 1986 es cuando los derechos de los consumidores alcanzan un lugar entre las políticas comunitarias, en su previsión del art. 100 A, en el que se define un mercado sin fronteras interiores, en el que se garantiza la libre circulación de mercancías, personas, servicios y capitales.

En el Tratado de Maastricht (1992)⁶ se aprecia una protección al consumidor, al establecerse esta como uno de los principios de la Comunidad en su artículo 3, letra t. Además de que aparece el concepto de “consumidor normalmente informado”⁷ y la *labelling doctrine*, que pretenden evitar la publicidad engañosa.

⁵ Vid. Texto completo del Acta Única Europea (DOCE no L 169, del 29 de junio de 1987). Disponible en: < http://europa.eu/legislation_summaries/institutional_affairs/treaties/treaties_singleact_es.htm >

⁶ Vid. Texto completo del Tratado de la Unión Europea, firmado en Maastricht el 7 de febrero de 1992. Disponible en: <https://europa.eu/europeanunion/sites/default/files/docs/body/treaty_on_european_union_es.pdf>

⁷ GONZÁLEZ VAQUÉ L. (1999): “La noción de consumidor normalmente informado en la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas: la Sentencia Gut Springenheide”, Derecho de los Negocios, pp. 1-15. El autor en esta obra explica este concepto a través del la Sentencia Gut Springenheide, caso en el que se daba una información que inducía a error en el empaquetado de unos huevos de gallina, al no ser completamente veraz, y estableciéndose en el art. 14 del reglamento 1907/90 los embalajes solo podrán incluir las indicaciones previstas en el Reglamento (CEE) nº 1907/90, del Consejo de 26 de junio de 1990 relativo a establecer determinadas normas en la comercialización de los huevos.

El Tratado de Ámsterdam⁸ (1997), en su actual artículo 153, expone que “para promover los intereses de los consumidores y garantizarles un alto nivel de protección, la Comunidad contribuirá a proteger la salud, la seguridad y los intereses económicos de los consumidores, así como a promover su derecho a la información, a la educación y a organizarse para salvaguardar sus intereses”, exigiendo que “al definirse y ejecutarse otras políticas y acciones comunitarias se tendrán en cuenta las exigencias de la protección de los consumidores”. Como vemos, el PPCEE de 1975 influyó en gran medida en los derechos que se reconocerían en este tratado a los consumidores, sin embargo, el Tratado de Ámsterdam recoge nuevos derechos, los desarrolla de forma más elaborada y con una mayor protección puesto que, dispone unas medidas de supervisión que complementan a las medidas llevadas a cabo por los Estados miembros e introduce la “cláusula horizontal”⁹ en la política de protección de consumidores.

En la actualidad, como consecuencia de los Tratados de Maastricht y de Ámsterdam, la Comunidad puede promover los intereses de los consumidores a través de dos tipos de medidas, previstas en el apartado 3 del artículo 153 del Tratado de Ámsterdam: “medidas que se adopten en virtud del artículo 95 en el marco de la realización del mercado interior”; y “medidas que apoyen, complementen y supervisen la política llevada a cabo por los Estados miembros”.¹⁰

Finalmente, es el art. 169 TFUE¹¹ el que forja las bases jurídicas en lo que respecta a la protección del consumidor, estableciendo en su apartado 1 que “*Para promover los intereses de los consumidores y garantizarles un alto nivel de protección, la Unión contribuirá a proteger la salud, la seguridad y los intereses económicos de los*

⁸ Tratado de Ámsterdam (DOCE no C 325, de 12 de diciembre de 2002, versión consolidada). Disponible en: < <http://eurlex.europa.eu/es/treaties/dat/11997D/htm/11997D.html> >

⁹ HERNÁNDEZ BATALLER, B., *Informe del Observatorio del Mercado Único sobre la cláusula horizontal en la política de protección de los consumidores*, Comité Económico y Social Europeo, Sección Especializada de Mercado Único, Producción y Consumo Observatorio del Mercado Único, Bruselas, 25 de septiembre de 2013, “La cláusula horizontal debe aplicarse en los grandes ámbitos y en la estructura general de la nueva gobernanza de la política económica y social a nivel de la UE en el marco de la Estrategia Europa 2020, para que el consumidor pueda ser el centro de las políticas de la Unión en un planteamiento de las políticas más integrado y coordinado, respaldando el enfoque activo y preventivo de la cláusula horizontal.”.

¹⁰ MORÁIS CARVALHO, J., “La Protección de los Consumidores en la Unión Europea: ¿Mito o Realidad?”, in *Criterio Jurídico* – Revista de la Pontificia Universidad Javeriana, Vol. 6, 2006, pp. 243-266

¹¹ Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (versión consolidada). Disponible en: < <https://www.boe.es/doue/2010/083/Z00047-00199.pdf> >

consumidores, así como a promover su derecho a la información, a la educación y a organizarse para salvaguardar sus intereses”.

Dejando de lado los antecedentes históricos en lo que a nivel comunitario respecta, y centrándonos en la regulación actual del concepto de consumidor o usuario a nivel comunitario cabe destacar el apartado e) del artículo 2 de la Directiva 98/6/CE¹² en indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores, del que se desprende la definición de consumidor como “cualquier persona física que compre un producto con fines ajenos a su actividad comercial o profesional”. Es decir, que se descarta a la persona jurídica como posible consumidor, aunque esta actué con fines ajenos a su actividad comercial o profesional, además de no entenderse como consumidor al destinatario final, sino como aquella persona que obtiene el bien con una finalidad distinta de comercializar con él, obteniendo como único beneficio el uso del bien o servicio adquirido.

Por otro lado, el apartado a) del artículo 2 de la Directiva 2005/29/CE¹³, sobre las prácticas comerciales desleales, dice que es consumidor “cualquier persona física que, en las prácticas comerciales contempladas por la presente Directiva, actúe con un propósito ajeno a su actividad económica, negocio, oficio o profesión”, por lo que viene a reiterar lo expuesto en la Directiva 98/6/CE.

Así, para completar lo anterior el Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha definido el consumidor medio, como “el consumidor normalmente informado y razonablemente atento y perspicaz”, tal y como se aprecia en la Sentencia del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas de 16 de julio de 1998, 210/96¹⁴ (caso Gut Springenheide).

¹² Directiva 98/6/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 1998, relativa a la protección de los consumidores en materia de indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores.

¹³ Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, del 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior, que modifica las Directivas 85/374/CE, 93/13/CE y 93/27/CE, y el Reglamento (CE) nº 2006/2004 (Directiva sobre las prácticas comerciales desleales).

¹⁴ Tribunal de Justicia de la Comunidad Europea (TJCE), Gut Springenheide (1998), 16 de julio de 1998, ECLI:EU:C:1998:369, Asunto C-210/96.

Además, el TJUE precisó en su sentencia de 20 de enero de 2005¹⁵ que el contratante es consumidor siempre y cuando, el uso o destino profesional sea “insignificante en el contexto global de la operación de que se trate”, para situaciones en las que parte del uso que se le dé al servicio o bien obtenido como consumidor se utilice en algún fin profesional.

Lo cual es reiterado en la STJUE del 14 de febrero de 2019¹⁶, C-630/17, Anica Milivojević y Raiffeisenbank St. Stefan-Jagerberg-WolfsbergeGen, en la cual, la demandante solicitó un préstamo para ampliar su vivienda con el fin de construir apartamentos turísticos, destinando una parte del préstamo a un uso personal, y desestimando el tribunal que solo en caso de que la parte del préstamo destinada a la reforma para destinar el apartamento a uso turístico sea insignificante, Anica no podrá ser considerada como consumidor y por tanto no se le aplicará la protección que se le aplica a estos por considerar que una vez se actúa con fines de negocio y como persona jurídica, no existe la desigualdad que si se da entre consumidores y empresarios, careciendo de sentido esta sobreprotección.

Finalmente, el Reglamento (CE) n°593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de junio de 2008, sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales (Roma I), establece en su art. 6 que “el contrato celebrado por una persona física para un uso que pueda considerarse ajeno a su actividad comercial o profesional (“el consumidor”) con otra persona (“el profesional”) que actúe en ejercicio de su actividad comercial o profesional, se regirá por la ley del país en que el consumidor tenga su residencia habitual,” junto con el art. 4, apartado 2 TFUE, que dictamina que la protección de los consumidores es una “competencia compartida” de la Unión con los Estados miembros, posibilitan la regulación que se va a describir a continuación sobre el concepto de consumidor en la legislación española.

2.2 El concepto de consumidor en la regulación española

¹⁵ Tribunal de Justicia de la Comunidad Europea (TJCE), Johann Gruber contra Bay Wa Ag (2005): 20 de enero de 2005, ECLI:EU:C:2005:32, Asunto C-464/01.

¹⁶ Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE), Anica Milivojević contra Raiffeisenbank St. Stefan-Jagerberg-Wolfsberg eGen (2019): 14 de febrero de 2019, ECLI:EU:C:2019:123, Asunto C-630/17.

En la actualidad el concepto de consumidor es parte de la ciencia jurídica, a diferencia de que en el pasado, se encuadraba dentro de un ámbito económico tal y como expone Lasarte Álvarez, C cuando establece que “el término consumidor, que viene empleándose desde hace aproximadamente dos décadas, no es, sin embargo, un concepto originariamente jurídico sino socio económico. El Derecho lo ha tomado prestado para caracterizar las relaciones jurídicas merecedoras de cierta protección como consecuencia de la diversa posición que los empresarios y los particulares ocupan en el mercado”¹⁷.

En términos generales podríamos decir que los consumidores y usuarios son aquellas personas físicas o jurídicas que adquieren productos con fines ajenos a su actividad comercial o profesional y como destinatarios finales de los mismos, tal y como establece la Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios, aprobada mediante por Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (en adelante LGDCU). La LGDCU, además, les dota de instrumentos legales de protección y defensa en su art. 3 estipulando que “A efectos de esta norma 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.” Y añade:

“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.” Lo cual no ha de regir para todo, sino sólo para el ámbito del propio TRLGDCU, o bien cuando una Ley se remita expresamente a ella, así pues, en entre otras la Ley de crédito al consumo, no puede aplicarse a personas jurídicas, de modo que a efectos de aplicación de esa ley sólo es posible encuadrar como consumidor a las personas físicas.

El concepto general de consumidor y de usuario del art. 3 LGDCU, procede de las definiciones contenidas en las Directivas europeas anteriormente mencionadas, pues, tal y como se estableció en la sentencia de la Sala de lo Contencioso Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña, de 22 de noviembre de 2012 (PROV 2013, 18721), el derecho comunitario ha de ser aplicado por los jueces nacionales en su

¹⁷ LASARTE ÁLVAREZ, C. (2007): *Manual sobre protección de consumidores y usuarios* (Madrid, Dykinson).

territorio, no permitiéndose por tanto en estos una regulación que sea contraria a cualquier precepto internacional. De esta forma, según su Exposición de Motivos (III 2), el concepto se adapta a la terminología comunitaria, al establecer como consumidores a aquellas personas físicas que actúen en un ámbito ajeno a una actividad comercial, pero añadiendo también como tales a las personas jurídica, lo cual es posible ya que al estar este concepto regulado a nivel comunitario por directivas de mínimos, se permite a los Estados miembros incrementar el nivel de protección mínimo fijado en la Directiva o extender la protección a otros sujetos, como ha ocurrido en este caso de ampliación a las personas jurídicas sin ánimo de lucro.

En la antigua LGDCU la definición de consumidor se centraba en este como el “destinatario final” de los productos o servicios, pero con el Real Decreto legislativo 1/2007 que aprueba el Texto refundido de la LGDCU se adopta definitivamente en España el concepto de consumidor como aquel sujeto que actúa con un propósito ajeno a su actividad profesional, que es el mismo que encontramos en la normativa comunitaria. De esta forma, en el artículo 3 del TRLGDCU, se establece que en España pueden ser consumidores las personas jurídicas y también las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial; este último inciso ha permitido incluir dentro del alcance de la noción de consumidor a las comunidades de propietarios sometidas a la Ley de Propiedad Horizontal.

En otras palabras, el apartado uno del artículo único de la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modificó el Texto Refundido de la LGDCU y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre y de aplicación a los contratos con los consumidores y usuarios celebrados a partir del 13 de junio de 2014, incluyó expresamente a las entidades sin personalidad jurídica en su artículo 3, párrafo segundo, al disponer que se considerarán consumidores a “*las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro y en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial*”. Por lo que tanto las comunidades de bienes, herencias yacentes o comunidades de propietarios¹⁸ pueden ser consideradas consumidores.

Además, en el ordenamiento jurídico español encontramos también excepciones y la figura del consumidor mixto, pues bien, la existencia de una relación de consumo es la que determina la aplicación del derecho de consumo, salvo cuando se trate de responsabilidad de los fabricantes por daños causados, viajes combinados¹⁹ y viajes vinculados y la normativa de transparencia y protección de la clientela bancaria.²⁰ No obstante, hay casos en los que el sujeto que prescribe un contrato tiene una doble finalidad, STS, 5 de abril de 2017, los sujetos destinan el bien a fines mixtos, un abogado compra un aspirador para su casa, pero también para usarlo en el despacho para el que trabaja, el contratante deberá ser considerado como un consumidor si el uso profesional no predomina.

Respecto a la responsabilidad de los fabricantes por daños causados por los productos, no hace falta que el perjudicado sea un consumidor.

Los consumidores y usuarios tienen reconocidos legalmente determinados derechos, que vienen recogidos en el artículo 8 LGDCU que establece que , “son derechos básicos de los consumidores y usuarios: la protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad; la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales; en particular, frente a las prácticas comerciales desleales y la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos; la indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos; la información correcta sobre los diferentes bienes o servicios y la educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute; la audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afectan directamente y la representación de sus intereses, a través de las asociaciones, agrupaciones, federaciones o confederaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas.”

Por último, se reconoce como derecho básico de los consumidores y usuarios la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, en especial ante situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión, lo que en la actualidad ha sido

¹⁹ Directiva 90/314/CEE, sobre viajes combinados.

²⁰ (s.f) ¿Qué es una relación de consumo? | Consumer LAW Tube, Luz de Luna; Victoria Pascual Clemente; Yolanda Sancho Pomed. Disponible en: < <https://www.youtube.com/watch?v=e6CDSjiReHk> > / La relación de consumo: Excepciones, consumidor mixto y concepto de empresario| Consumer LAW Tube, Karen Lisseth Lluminquina; Elizabeth Katherine Isidro; María Bardají Brañasova; Sabina Moldoveanu. Disponible en: < <https://www.youtube.com/watch?v=5UG3qSgRfoc> >

reforzado por la figura del consumidor vulnerable, con el Real Decreto-ley 1/2021, de 19 de enero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, lo que se analizará con mayor detalle en el punto cuatro.

Todos estos derechos son de carácter irrenunciable, sancionándose con nulidad de pleno derecho, de conformidad con lo previsto en el artículo 6 del Código Civil, cuando establece la nulidad de pleno derecho para aquellos actos que se realicen como fraude de ley.

Se establecen, además, en la normativa vigente (arts. 11 a 16 LGDCU) distintos preceptos que tienden a garantizar la protección del consumidor o usuario, recogiendo obligaciones tendentes a garantizar la salud y la seguridad de los consumidores, y la información y formación de estos. Así, de un lado se establece la obligación de que los bienes o servicios puestos en el mercado sea seguros, debiendo los empresarios poner en conocimiento de los consumidores los riesgos que pueden derivarse de la utilización de los mismos. Se establece la obligación de identificar mediante las etiquetas oportunas, los productos químicos o que lleven compuestos que sean peligrosos. Así como atendiendo al o que establece el art. 51 CE, los poderes públicos deben fomentar la formación y la educación de los consumidores y usuarios, garantizando o asegurándose de que estos dispongan de la información que sea precisa para el eficaz ejercicio de sus derechos, debiendo velar por que se les preste la información comprensible.

2.3 Discordancias entre ambas regulaciones

Una de las diferencias que encontramos sería que en el art.3 LGDCU, se hace referencia como criterio diferenciador tanto la actividad empresarial como profesional, algo que no ocurre en las Directivas europeas en la materia, pero a la vista de Bercovitz Rodríguez-Cano, R., esto sería completamente irrelevante ya que dentro de la actividad empresarial se incluye la profesional.²¹

²¹ BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, R., “Comentario al art. 3”, en R. BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO (Dir.), *Comentarios al Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios*, Cizur Menor, Thomson-Aranzadi, 2009, pg. 91.

La más destacable, sería, por tanto, la cuestión acerca de si una persona jurídica puede ser considerada consumidor en España, pues el derecho europeo excluye a las personas jurídicas del concepto de consumidor, pero no es así en el derecho español, siempre que no actúen con ánimo de lucro, tal y como hemos visto anteriormente.

Pues bien, en la Sentencia del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas de 22 de noviembre de 2001 (TJCE 2001/330)²² encontramos un claro ejemplo de lo ya expuesto anteriormente; a nivel comunitario no son considerados consumidores las personas jurídicas, lo que si ocurre en el derecho español en el que si pueden ser estas consideradas como consumidores siempre y cuando “actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial” (art. 3 LDCU).

En la citada sentencia, dos empresas celebran con una tercera empresa, dos contratos relativos al suministro de varias máquinas de distribución automática de bebidas, que fueron instaladas en los locales de las respectivas sociedades, estando estas destinadas al uso exclusivo de su personal. Esto sucede en Italia donde la definición de consumidor del Código Civil italiano en su art. 1469bis es la transcripción literal de las definiciones contenidas en el art. 2 de la Directiva 93/13/CEE, por lo que se termina disponiendo que al tratarse de sociedades y además haber firmado los contratos en el ejercicio de su actividad empresarial, ateniéndose a lo dispuesto en la Directiva, no pueden ser consideradas como consumidores y por tanto no se les puede otorgar esta protección.

Por otro lado, en la Sentencia del TJUE de 2 de abril de 2020²³ sobre si las comunidades de propietarios tienen la condición de consumidor, se establece que a pesar de que el Tribunal de Justicia ya ha declarado que una persona distinta de una persona física, que celebra un contrato con un profesional, no puede ser considerada un consumidor en el sentido del artículo 2, letra b), de la Directiva 93/13²⁴, los estados miembros mantienen su libertad a la hora de regular el régimen jurídico de la comunidad de propietarios en sus ordenamientos jurídicos nacionales respectivos, calificándola o no como “persona jurídica”.

²² Tribunal de Justicia de la Comunidad Europea (TJCE), *Cape Snc e Idealservice MN RE* (2001): 22 de noviembre de 2001, ECLI:EU:C:2001:625, Asunto C 541/99 y C 542/99.

²³ Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE), *AU y Reliantco Investments LTD* (2020): 2 de abril de 2020, ECLI:EU:C:2020:264, Asunto C-500/18.

²⁴ Tribunal de Justicia de la Comunidad Europea (TJCE), *Cape Snc e Idealservice MN RE* (2001): 22 de noviembre de 2001, ECLI:EU:C:2001:625, Asunto C 541/99 y C 542/99.

Por tanto, lo que ocurre es que, aunque esta sentencia determino que, en Italia al no considerarse a una comunidad de propietarios como persona física, no entra dentro de la protección de la directiva, pero si puede ocurrir de diferentes maneras en otros países, como ocurre en España, en el que como ya se ha dicho, si se consideran a estas como consumidores pro el art. 3 párrafo segundo, siempre y cuando actúen de forma ajena a una actividad empresarial.

3. SUPUESTOS DIFICILES, NO RESUELTOS O NO CONTEMPLADOS

3.1 Contratos celebrados para un uso relacionado con una actividad profesional que debía iniciarse en el futuro

En la Sentencia del tribunal de justicia de las comunidades europeas de 3 de julio de 1997 (TJCE 1997/142)²⁵, caso Benincasa, se cuestiona si “¿debe considerarse que el demandante es un consumidor, cuando la demanda se refiere a un contrato que el demandante celebró para un uso relacionado con una actividad profesional que debía iniciarse en el futuro?”

Esta pregunta es respondida por los tribunales alegando que según el párrafo primero del art. 13 que define al consumidor como una persona que actúa “para un uso que pudiere considerarse ajeno a su actividad profesional” y según jurisprudencia reiterada, del tenor y de la función de esta disposición resulta, que esta solo se refiere al consumidor final privado que no participe en actividades comerciales o profesionales.

De lo anteriormente expuesto se deduce que para determinar si una persona actúa en calidad de consumidor, concepto que debe interpretarse de forma restrictiva, hay que referirse a la posición de esta persona en un contrato determinado, en relación con la naturaleza y la finalidad de éste, y no a la situación subjetiva de dicha persona.

Por consiguiente, las disposiciones del consumidor como parte considerada económicamente más débil sólo engloban los contratos celebrados para satisfacer las propias necesidades de consumo privado de un individuo. La protección particular que estas disposiciones pretenden no se justifica en el caso de contratos cuyo objeto es una actividad profesional, aunque ésta se prevea para un momento posterior, dado que el carácter futuro de una actividad no afecta en nada a su naturaleza profesional.

²⁵ Tribunal de Justicia de la Comunidad Europea (TJCE), Francesco Benincasa contra Dentalkit (1997): 3 de julio de 1997, ECLI:EU:C:1997:337, Asunto C-269/95.

Se afirma que el régimen particular de protección que éstas introducen sólo se refiere a los contratos celebrados fuera e independientemente de cualquier actividad o finalidad profesional, actual o futura.

Por tanto, debe interpretarse en el sentido de que el demandante que ha celebrado un contrato para el ejercicio de una actividad profesional no actual, sino futura, no puede considerarse consumidor.

3.2 Actos mixtos o adquisiciones para doble uso (personal y profesional)

¿Qué ocurre cuando un abogado adquiere un teléfono móvil para emplearlo tanto en su ámbito profesional, como privado, o cuando un veterinario compra un automóvil para ambos destinos?

Esto ocurre cuando se dan contratos con doble finalidad, y por tanto en esta noción de consumidor, el problema que se plantea en este caso es si cabe considerar como tal a quien destina el bien o servicio a fines mixtos, es decir, a satisfacer necesidades personales, pero también a actividades comerciales o profesionales. Ni el art. 1 LGDCU ni el actual art. 3 TRLGDCU contemplan específicamente este supuesto, por lo que la doctrina y la denominada jurisprudencia menor han considerado que son posibles varias soluciones: que el contratante siempre es consumidor (pues a veces usa el bien o servicio para fines personales); que nunca lo es (ya que lo usa para fines profesionales); o que lo será o no en atención al uso preponderante o principal.

En la Sentencia del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas de 20 de enero de 2005 (TJCE 2005/24)²⁶ - asunto Gruber, un agricultor, que posee una parcela destinada al trabajo pero también a la vivienda familiar compra a la empresa demandada las tejas para el tejado de la citada vivienda, demandando como consumidor a esta tras no recibir lo que este había encargado, comenzando así una discrepancia en cuanto a la condición del agricultor como consumidor debido a que la empresa demandada alega conocer su desempeño como agricultor en el terreno donde iban a ser empleadas las tejas solicitadas.

²⁶ Tribunal de Justicia de la Comunidad Europea (TJCE), Johann Gruber contra Bay Wa Ag (2005): 20 de enero de 2005, ECLI:EU:C:2005:32, Asunto C-464/01.

El Tribunal finalmente dictamina, que para que un contratante no sea considerado como consumidor, el destino comercial tiene que ser marginal en comparación con el destino privado; es decir, no basta con que se actúe principalmente en un ámbito ajeno a la actividad comercial, sino que es preciso que el uso o destino profesional sea mínimo («insignificante en el contexto global de la operación de que se trate», en palabras textuales de la sentencia), es decir que debe ser mínima, e insignificante y como consiguiente, en este caso al ser la vivienda familiar donde se desarrolla la actividad empresarial al estar ubicada esta, en un terreno dedicado al trabajo, no se considera el agricultor esté actuando al margen de su actividad empresarial, no siendo considerado como consumidor.

Esto va a ser importante determinarlo conforme a que en los artículos 17 y ss del Reglamento (UE) nº1215/2012, el consumidor que ha contratado con una empresa ubicada en otro Estado miembro puede litigar en los Tribunales de su país.

Lo mismo se aprecia en la STS 5 de abril de 2017²⁷, la cual es de gran importancia ya que fue la primera a nivel nacional en tratar el tema del consumidor mixto, que consideró que el contratante es consumidor si el destino comercial es marginal en comparación con el destino privado. No basta con que se actúe principalmente en un ámbito ajeno a la actividad comercial, sino que, si el uso que se da al bien es híbrido, es preciso que el uso o destino profesional sea mínimo.

En ella un ciudadano X, suscribe un préstamo hipotecario con la Caja de Ahorros de Galicia, por un importe de 540.000€.

Finalmente queda acreditado que el prestatario destina el dinero a la reconstrucción de los edificios que había en su finca rústica. De los edificios que se van a reconstruir uno se utiliza para ser alquilado por habitaciones, mientras que el otro se utiliza como vivienda habitual por el contratante del préstamo.

“Por tanto, habiéndose empleado el dinero obtenido de la entidad actora, al menos en parte, a la construcción de un edificio que el demandante tenía previsto dedicar a una actividad empresarial (alquiler de habitaciones), el demandante no merece la

²⁷ MARIN LOPEZ, J. M. , “La condición de consumidor en los contratos con doble finalidad (personal y empresarial) La STS de 5 de abril de 2017”. *Publicaciones Jurídicas*. 19 de abril de 2017.

consideración de consumidor en el concepto que emplea la legislación protectora de consumidores”.

Sobre tales bases legales y jurisprudenciales, se recurre la sentencia ante lo que el tribunal termina alegando que considera probado que el destino profesional del préstamo no fue marginal o residual, sino que fue preponderante, ya que se utilizó primordialmente, entre otros fines, para reparar y acondicionar todo un edificio para dedicarlo a negocio de alquiler inmobiliario. Al ser predominante la finalidad empresarial en el contrato litigioso, el prestatario no puede tener la cualidad legal de consumidor.

A su vez, la STJUE de 3 de septiembre de 2015²⁸ (asunto C-110/14) estableció que:

«El artículo 2, letra b), de la Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores, debe interpretarse en el sentido de que una persona física que ejerce la abogacía y celebra con un banco un contrato de crédito, sin que en él se precise el destino del crédito, puede considerarse «consumidor» con arreglo a la citada disposición cuando dicho contrato no esté vinculado a la actividad profesional del referido abogado. Carece de pertinencia al respecto el hecho de que el crédito nacido de tal contrato esté garantizado mediante una hipoteca contratada por dicha persona en su condición de representante de su bufete de abogado, la cual grava bienes destinados al ejercicio de la actividad profesional de esa persona, como un inmueble perteneciente al citado bufete».

Y el ATJUE de 19 de noviembre de 2015 (caso Tarcău), en su apartado 27, recalcó:

«A este respecto, procede recordar que el concepto de «consumidor», en el sentido del artículo 2, letra b), de la Directiva 93/13 tiene un carácter objetivo (véase la sentencia Costea, C-110/14 , EU:C:2015:538 , apartado 21). Debe apreciarse según un criterio funcional, consistente en evaluar si la relación contractual de que se trata se inscribe en el marco de actividades ajenas al ejercicio de una profesión».

Lo anterior se resuelve de igual forma en la SAP Asturias 7 noviembre 2002 y en la SAP Guipúzcoa 19 marzo 2007.

²⁸ Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE), Horațiu Ovidiu Costea contra SC Volksbank România SA (2015): 3 de septiembre de 2015; ECLI:EU:C:2015:538, Asunto C-110/14.

A pesar de lo anteriormente expuesto, la doctrina no es uniforme encontrándose así sentencias como la dictada por la AAP León 27 enero 2000, SAP Málaga 23 abril 2002 y AAP Madrid 14 noviembre 2008, en las que se estableció que por el hecho de dirigir una parte del producto o servicio a una actividad ajena a la actividad empresarial, que aunque está no fuera marginal, se consideró a los partícipes como consumidores.

En cambio, en la STS 18 junio 1999 (una sociedad agraria no actúa como destinataria final, «cosa que hubiera ocurrido si su actividad agrícola tuviera por objeto restringido y exclusivo el consumo familiar o doméstico»), en la SJMerc Madrid 26 julio 2005 y en SAP Alicante 18 diciembre 2008 en las que se sentencia qué si la finalidad no es exclusivamente privada, no se considera como consumidor a la parte contratante.

3.3 El problema del prosumidor y los consumidores que son representados por un profesional

Por el art. 2 del TR-LGDCU, la LGDCU se aplica a las relaciones entre consumidores o usuarios y empresarios, por lo que las relaciones entre particulares quedan excluidas, surgiendo así la duda en aquellos casos en los que un consumidor actúe en algunas ocasiones como suministrador de bienes y servicios (“prosumidor”²⁹).

La STJUE de 4 de octubre de 2018³⁰ resuelve un asunto derivado de la adquisición por parte de un consumidor de un reloj de pulsera de segunda mano en una plataforma de venta en línea.

Tras comprobar que dicho reloj no presentaba las características indicadas en el anuncio de venta, el consumidor manifestó frente a la vendedora su deseo de desistir del contrato, pero la vendedora se negó a aceptar la devolución del bien a cambio de reembolsar el precio.

La jurisdicción nacional que entendió del asunto pregunta al Tribunal de Justicia si una persona que publica en un sitio de Internet un número relativamente elevado de anuncios

²⁹ Según TOFFLER A., *The Third Wave*, 1980 “los prosumidores son personas que consumen lo que ellos mismos producen”.

³⁰ Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE), Komisia za zashtita na potrebitelite contra Evelina Kamenova (2018): 4 de octubre de 2018, ECLI:EU:C:2018:808, Asunto C-105/17.

de venta de artículos de un valor considerable puede ser calificada de «comerciante» en el sentido de la Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior. El Tribunal de Justicia considera, en primer lugar, que para ser calificada de «comerciante» en el sentido de la Directiva una persona tiene que actuar «con un propósito relacionado con su actividad económica, empresa, oficio o profesión» o en nombre de un comerciante o por cuenta de éste. A continuación, el Tribunal de Justicia precisa que el sentido y el alcance del concepto de «comerciante» deben determinarse en relación con el concepto de «consumidor», que designa a todo particular que no participe en actividades comerciales o profesionales.

En estas circunstancias, el Tribunal de Justicia concluye que una persona física que publica simultáneamente en un sitio de Internet un determinado número de anuncios en los que ofrece a la venta bienes nuevos y de segunda mano sólo debe calificarse de «comerciante» y dicha actividad únicamente constituye una «práctica comercial» si dicha persona actúa con un propósito relacionado con su actividad económica, negocio, oficio o profesión. Por lo que, en este caso se consideró que la S. Kamenova no podía ser considerada comerciante.

Se entiende, por tanto, que la normativa de protección de los consumidores no se aplicará a los prosumidores, salvo que estas personas realicen estas actividades con cierta regularidad y cuenten con una relativa organización empresarial.³¹

Por otro lado ¿Qué ocurre cuando vendemos un coche a través de nuestro taller, o abogado? En este caso, deja ya de existir una relación entre dos consumidores pues pasa a integrarse un intermediario representante el cual es un profesional, en caso del ejemplo el taller.

Esta pregunta todavía no ha sido contestada a nivel jurisprudencial, pero se han enfrentado dos posturas, por un lado, aquellos que creen que ha de considerarse una relación de consumo, ya que consideran que la desprotección como consumidor a la que se enfrenta el comprador es la misma que cuando existe una compra a una empresa. En

³¹ CÁMARA LAPUENTE, «Comentarios al artículo 4 TR-LGDCU», cit.; solución similar (falta de protección como consumidor si la actividad es esporádica) parece sostener R. Bercovitz, «Comentarios al artículo 2 TR-LGDCU», cit., p. 85.

contra se alega que esto no debe tratarse de una relación de consumo puesto que puede utilizarse con fines perversos y es muy difícil saber hasta qué punto interfiere el profesional representante en la venta del producto, como para ser necesaria la aplicación de defensa de los consumidores, la cual siempre tiene la facilidad de proteger en una situación de desigualdad a la parte más débil.

En este caso, el TJUE concluyó considerando que la señora que había puesto a la venta varios objetos en una plataforma de internet no debía ser considerada comerciante porque no era una práctica que realizara con habitualidad.

4. EL NUEVO CONCEPTO DE CONSUMIDOR VULNERABLE

Recientemente se ha aprobado el Real Decreto-ley 1/2021, de 19 de enero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, en el cual se ha introducido un nuevo concepto, “el consumidor vulnerable”.

En base a lo dispuesto en el artículo 51 de la Constitución se ha entendido que los poderes públicos han de garantizar con un mayor grado de protección los derechos en determinados supuestos en los que la persona consumidora se ve afectada por una especial situación de vulnerabilidad que puede incidir en su toma de decisiones e, incluso, forzarla a aceptar ciertas condiciones contractuales que en otra situación no aceptarían, tal y como se recoge en la exposición de motivos del Real Decreto que recientemente se ha publicado.

Este concepto ha sido, en parte, consecuencia de la situación producida por la COVID-19, que ha repercutido de diferentes formas en el ámbito social y económico, lo que ha afectado especialmente a las relaciones de consumo, produciéndose en ocasiones ciertas situaciones en las cuales el consumidor acepta unas condiciones que, de no verse en una determinada situación de vulnerabilidad, no aceptaría.

Por otro lado, esta figura ya venía siendo recogida en algunos textos legales para determinados sectores en el acceso a servicios básicos, tales como el energético y en el financiero, llegando la cuestión a generar tal importancia que se ha reforzado esta figura regulándose a nivel estatal para el consumo general y no solo para el relacionado con el sector eléctrico.

Así pues, encontramos en el Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica³², un primer acercamiento a este concepto, el cual atenderá a las características sociales, de consumo y nivel de renta, para considerar a un consumidor como tal (art.1), aunque centrándose más en aquellas familias numerosas con un nivel de renta básico tal y como se explica en el art. 3 de este Real Decreto, así

³² Real Decreto-Ley que modifica el artículo 45 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, en cuyo apartado 1 se establece que «la definición de los consumidores vulnerables y de sus categorías y los requisitos que deben cumplir, así como las medidas a adoptar para estos colectivos se determinarán reglamentariamente por el Gobierno».

bien aplicándoseles unos bonos sociales que reducirán la factura energética a pagar, por la situación en la que se encuentran.³³

Esta definición anterior sobre el consumidor vulnerable engloba a un grupo de personas muy concreto a diferencia del recogido en el Real Decreto- ley 1/2021, en el cual, lo que caracteriza al consumidor vulnerable es que está en “una especial situación de subordinación, indefensión o desprotección que les impide el ejercicio de sus derechos como personas consumidoras en condiciones de igualdad”.³⁴

Más concretamente, según el Real Decreto ley son aquellas personas con dificultad para obtener o asimilar información, menor capacidad para comprar, elegir o acceder a productos adecuados y más susceptibilidad para dejarse influir por prácticas comerciales. Esto lo que refleja es que no solo se va a tener en cuenta el nivel socioeconómico o de renta; sino que también incluirá a otros colectivos.

Pues bien, esta ley, lo que va a ejercer es una función preventiva, teniendo como objetivo que el consumidor este plenamente informado y que esta información haya sido comprendida por este.

³³STS. Sala de lo Contencioso del 4 de julio 78/2018 “La Directiva 2003/54/CE, de 26 de julio, fue derogada por la Directiva 2009/72/CE, de 13 de julio, sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad. En relación con el consumidor vulnerable, el considerando 45 de esta Directiva indicaba que "es importante que los Estados miembros adopten las medidas necesarias para proteger a los consumidores vulnerables en el contexto del mercado interior de la electricidad.

Dichas medidas pueden diferir en función de las circunstancias concretas de cada Estado miembro, y podrán incluir medidas específicas relacionadas con el pago de las facturas de electricidad o medidas más generales adoptadas dentro del sistema de seguridad social", debiendo asegurarse que todos los consumidores y en especial los vulnerables "puedan beneficiarse de la competencia y de precios justos" (considerando 50). Ya dentro de las "obligaciones de servicio público y protección a clientes", se establece en el artículo 3.7 que "los Estados miembros ... garantizarán una protección adecuada de los clientes vulnerables. A este respecto, cada uno de los Estados miembros definirá el concepto de cliente vulnerable que podrá referirse a la pobreza energética y, entre otras cosas, a la prohibición de desconexión de la electricidad a dichos clientes en períodos críticos."

La Ley 24/2013, de 26 de diciembre define la figura del consumidor vulnerable, vinculado a determinadas características sociales, de consumo y poder adquisitivo, y se establecen la adopción de las medidas oportunas para garantizar una protección adecuada a estos consumidores. Tendrán derecho a una tarifa reducida respecto del precio voluntario para el pequeño consumidor y, a tal fin, el bono social será considerado obligación de servicio público de acuerdo con la citada Directiva 2009/72/CE de 13 de julio de 2009”

³⁴ MARÍN LÓPEZ, Manuel Jesús, “Sobre el concepto de “consumidor vulnerable” en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios”, en *Hay derecho*, Expansión, (disponible en <https://hayderecho.expansion.com/2021/02/02/sobre-el-concepto-de-consumidor-vulnerable-en-la-ley-general-para-la-defensa-de-los-consumidores-y-usuarios/#:~:text=Lo%20que%20caracteriza%20al%20consumidor%20vulnerable%20es%20que,derecho%20como%20personas%20consumidoras%20en%20condiciones%20de%20igualdad%E2%80%9D>). (Última consulta 28/06/2021).

Por último, cabe destacar que una persona puede ser considerada consumidor vulnerable en un momento determinado frente a una relación de consumo determinada, lo cual no conlleva, el tener en cuenta a esta persona como consumidor vulnerable, en distintas situaciones, en momentos posteriores.

4.1 Sujetos que van a considerarse consumidores vulnerables

Así pues, tendrán la consideración de consumidor vulnerable las personas físicas³⁵ que entren dentro de alguna de las siguientes:

1. Las personas de edad elevada, y todo lo que pueda ser inherente o debido a ella como sería el estado de salud, el nivel sociocultural, o en general cualquier desigualdad como consumidores que se pueda generar debido a su edad.

A modo de ejemplo, podríamos mencionar la compra de una persona de 80 años de un ordenador, en lo que se ve perfectamente representado como el desconocimiento de esta persona de las nuevas tecnologías, debido a que a nivel general es un mundo desconocido para ellos y del que no tienen los suficientes conocimientos, pueden ser susceptibles de engaño como consumidores, mucho más fácilmente que una persona de 18 años la cual lleva utilizando un ordenador desde que ha tenido consciencia.

2. Este concepto también incluye a aquellas familias monoparentales, las víctimas de violencia de género, minorías étnicas o lingüísticas, personas desplazadas temporalmente de su residencia habitual y la población migrante.
3. De igual forma se considera un grupo especialmente vulnerable, los niños, niñas y adolescentes al presentar una mayor sensibilidad a la publicidad y a las prácticas comerciales agresivas, disponiendo de una menor capacidad para reconocer el peligro, pues con el avance tecnológico, la exposición de

³⁵ MARÍN LÓPEZ, Manuel Jesús, op. cit, p. 8 “No tienen esta consideración, por tanto, ni las personas jurídicas, ni los entes sin personalidad, que sin embargo sí pueden reputarse consumidores a los efectos del art. 3.1 TRLGDCU”.

estos a la publicidad es cada vez mayor, y el acceso de estos a realizar compras también se ha incrementado.

4. Las personas con discapacidad por cuanto en muchas ocasiones el mercado de bienes, productos y servicios carece de condiciones de accesibilidad, dificultando su desempeño como consumidores.
5. Por otro lado, también se han tenido en cuenta otros factores que podían afectar a la población en general, como el nivel de renta de las personas consumidoras, así como el nivel formativo y cultural.
6. Otro factor muy determinante que también encontramos en el decreto es la brecha digital existente y patente en las relaciones de consumo en la era digital, lo que llevan a una mayor desigualdad y discriminación, por estatus económico o lugar de residencia, lo que hace a este consumidor más vulnerable, infringiendo, el derecho de igualdad del artículo 14 de nuestra Constitución.
7. Finalmente, también ha sido tenido en cuenta el lugar de residencia como causa de vulnerabilidad en las relaciones de consumo, pues no es lo mismo aquel que reside en una ciudad y dispone de numerosas ofertas entre las que elegir, así como de una amplia gama de servicios, como aquel que se encuentra en el mundo rural, en el que tanto los bienes como los servicios de consumo son limitados.³⁶

³⁶ TIRADO SANCHO, S., “ADICAE Consigue que el estado eleve a rango de ley el concepto de «Consumidor Vulnerable»”. (disponible en <https://www.adicae.legal/2021/01/28/adicae-consigue-que-el-abogado-eleve-a-rango-de-ley-el-concepto-de-consumidor-vulnerable/>, (Última consulta 28/06/2021). “El proyecto <Consumidores y usuarios vulnerables ante los servicios financieros y grandes temas del consumo>” fue desarrollado por ADICAE en la segunda mitad del pasado año al objeto de hacer llegar a todos los consumidores, profesionales y organizaciones que trabajan habitualmente con los colectivos vulnerables, así como las instituciones de consumo, profesionales jurídicos, de asistencia social, etc., la información y formación necesaria sobre ayudas y normativas de protección específica, de todos los usuarios de servicios financieros, energía y telecomunicaciones por su especial situación de indefensión ante estas entidades>.”

4.2 Modificaciones en la LGDCU

Las mejoras legales de las que van a disponer los consumidores vulnerables debido a que el objetivo de esta ley es reforzar la protección de las personas más indefensas en las relaciones comerciales, van a consistir en que a partir de ahora las compañías privadas tienen la responsabilidad de prestar un apoyo adicional en la información que facilitan a sus clientes para tomar decisiones.

Para encajar todos los factores mencionados en la actual Ley General de Defensa de los Consumidores y usuarios, el Real decreto legislativo al que venimos haciendo alusión ha modificado la vigente Ley no solo incluyendo el concepto de consumidor vulnerable sino que además se procede a modificar diversos artículos de dicho texto con la finalidad de adecuar el régimen de derechos de las personas consumidoras vulnerables en el ámbito de aplicación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y así³⁷:

El artículo 3, pasa a incluir la definición de persona consumidora vulnerable y por consiguiente el artículo 8, añade los derechos básicos que van a tener estos. Se introducen nuevos apartados en los art. 17, 18, 19 y 20 en los cuales se va a reforzar la información, formación y educación de los consumidores y usuarios, poniendo mayor atención en aquellos productos o servicios que por sus características propias cuenten con un mayor número de consumidores vulnerables entre sus clientes o usuarios y se va a imponer la obligación de que la información presentada en el producto así como su etiquetado ha de ser veraz, clara, comprensible, y de fácil acceso.

Pues bien, para que los artículos y productos puedan tener información veraz, eficaz y suficiente sobre sus características se va a tener que incluir lo siguiente:

Nombre y dirección completa del productor.

Naturaleza, composición y finalidad.

Calidad, cantidad, categoría o denominación usual o comercial, si la tienen.

Fecha de producción o suministro y lote, cuando sea exigible reglamentariamente, plazo recomendado para el uso o consumo o fecha de caducidad.

³⁷ TIRADO SANCHO, Susana “ADICAE Consigue que el estado eleve a rango de ley el concepto de «Consumidor Vulnerable»., Op. Cit..

Instrucciones o indicaciones para su correcto uso o consumo, así como la correcta gestión de sus residuos, advertencias y riesgos previsibles.

5. CONCLUSIONES

Tras el análisis realizado tanto en el ámbito comunitario como nacional en lo que respecta a la definición de consumidor, observamos que todavía queda mucho por esclarecer a la hora de aplicar este concepto en casos difíciles y controvertidos debido a tratarse de un concepto de imprecisa delimitación. Además de todo lo anterior, observar el importante papel que desempeña la jurisprudencia en este ámbito, para decidir y legislar a cerca de aspectos controvertidos o no resueltos como son los actos mixtos o las adquisiciones para doble uso, así como, el problema de la delimitación de las personas jurídicas como consumidores debido a la distinta regulación existente en el ámbito comunitario con respecto de la regulación española, siendo así por el momento solo aceptadas las personas jurídicas como consumidores respecto a la normativa nacional siempre y cuando actúen de forma ajena a su actividad empresarial.

Por otro lado, concluir que en lo que respecta a las relaciones entre particulares quedan fuera de la protección que otorga la ley a los consumidores, puesto que entre ellos no existe el desequilibrio que, si encontramos en las relaciones particular y empresa, aunque estos actúen a través de un intermediario, donde habrá que valorar hasta que punto el intermediario supone una desigualdad en la relación entre el particular y su representado.

Finalmente, cuestionar la nueva y reciente regulación sobre el concepto de “consumidor vulnerable” debido a que la protección jurídica de los consumidores surge con la ya existente desigualdad que se genera entre el pequeño consumidor y el gran empresario, por lo que se habrá de esperar para comprobar si realmente este nuevo Real Decreto es de utilidad y supone una mejoría en la protección como consumidores de aquellas personas que se encuentran en una situación todavía más vulnerable de la que se puede apreciar en la ya vulnerabilidad del consumidor medio ante las grandes empresas.

6. Bibliografía

Recursos web

Traducción del discurso “*Consumidores somos todos*” por www.aytojaen.es.

<https://www.youtube.com/watch?v=e6CDSjiReHk>

<https://www.youtube.com/watch?v=5UG3qSgRfoc>

[¿Qué es una RELACIÓN DE CONSUMO? | Consumer LAW Tube - YouTube](#)

[La RELACIÓN DE CONSUMO: Excepciones, consumidor MIXTO y concepto de EMPRESARIO | Consumer LAW Tube - YouTube](#)

[La era del prosumidor: qué es un prosumer y cómo ayuda a tu marca \(hubspot.es\)](#)

Bibliografía

BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, R., “Comentario al art. 3”, en R. BERCOVITZ RODRÍGUEZ CANO (Dir.), *Comentarios al Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios*, Cizur Menor, Thomson-Aranzadi, 2009, pg. 91.

BOTANA GARCIA, GEMA y RUIZ MUÑOZ, MIGUEL, *Curso sobre protección jurídica del consumidor*, Ediciones Jurídicas, Madrid 1999.

CÁMARA LAPUENTE, S. (2011): *El concepto legal de “consumidor en el Derecho Privado Europeo y en el Derecho español: aspectos controvertidos o no resueltos*, Noticias de la Unión Europea (Monográfico, Derecho Privado Europeo), núm. 320, pp. 21-44.

CASTAÑEDA, JOSÉ E. Prof. titular Dcho. Civil U.C.M., *Nota breve sobre el concepto de consumidor*, Cuadernos de Estudios Empresariales Vol. 12 (2002), pg. 315-321.

GÓMEZ CALERO, J. (1994): *Los derechos de los consumidores y usuarios* (Madrid, Dykinson).

HERNÁNDEZ BATALLER, B., *Informe del Observatorio del Mercado Único sobre la cláusula horizontal en la política de protección de los consumidores*, Comité Económico y Social Europeo Sección Especializada de Mercado Único, Producción y Consumo, Observatorio del Mercado Único, Bruselas, 25 de septiembre de 2013.

LASARTE ÁLVAREZ, C. (2007): *Manual sobre protección de consumidores y usuarios* (Madrid, Dykinson).

MARÍN LÓPEZ, M.J, *Sobre el concepto de “consumidor vulnerable” en la ley general para la defensa de los consumidores y usuarios*, Hay derecho, Expansión, 2 de febrero de 2021. Disponible en: < <https://hayderecho.expansion.com/2021/02/02/sobre-el-concepto-de-consumidor-vulnerable-en-la-ley-general-para-la-defensa-de-los-consumidores-y-usuarios/> >.

MORÁIS CARVALHO, J., *la protección de los consumidores en la unión europea: ¿mito o realidad?*, in Criterio Jurídico – Revista de la Pontificia Universidad Javeriana, Vol. 6, 2006, pg. 243-266.

OVALLE FAVELA, J. (2005): *Los derechos de los consumidores*, Revista de Derecho Privado Nueva Serie, núm. 12, pp. 75-111

SOSA OLÁN, H., *el concepto de consumidor en el ordenamiento jurídico europeo y español*, Ars Boni et Aequi, ISSN 0718-2457, ISSN-e 0719-2568, Vol. 11, Nº. 2, 2015, pg. 167-201.

TIRADO SANCHO, SUSANA, *Adicae consigue que el estado eleve a rango de ley el concepto de «consumidor vulnerable»*. Adicae. Disponible en: < <https://www.adicae.legal/2021/01/28/adicae-consigue-que-el-abogado-eleve-a-rango-de-ley-el-concepto-de-consumidor-vulnerable/> >

Normativa

Tratado de Roma, firmado el 25 de marzo de 1957. Disponible en: <
<http://www.historiasiglo20.org/europa/traroma.htm> >

Consejo de Europa, Resolución N° C92/16 relativa a un programa preliminar de la Comunidad Económica Europea para una política de protección e información de los consumidores, del 14 de abril de 1975.

Acta Única Europea (DOCE no L 169, del 29 de junio de 1987). Disponible en: <
http://europa.eu/legislation_summaries/institutional_affairs/treaties/treaties_singleact_es.htm >

Tratado de la Unión Europea, firmado en Maastricht el 7 de febrero de 1992. Disponible en: <
https://europa.eu/european-union/sites/default/files/docs/body/treaty_on_european_union_es.pdf >

Tratado de Ámsterdam (DOCE no C 325, de 12 de diciembre de 2002, versión consolidada). Disponible en: <
<http://eurlex.europa.eu/es/treaties/dat/11997D/htm/11997D.html> >

Directiva 98/6/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 1998, relativa a la protección de los consumidores en materia de indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores.

Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, del 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior, que modifica las Directivas 84/450/CE, 93/13/CE y 2002/65/CE, y el Reglamento (CE) n° 2006/2004 (Directiva sobre las prácticas comerciales desleales).

Reglamento (CE) n°593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de junio de 2008.

Ley n° 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Ley n° 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación.

Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, del 16 de noviembre.

Ley 3/2014, del 27 de marzo, por la que se modifica el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

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

Jurisprudencia del Tribunal de Justicia De La Unión Europea (antiguo Tribunal de Justicia de la Comunidad Europea)

Tribunal de Justicia de la Comunidad Europea (TJCE), *Francesco Benincasa contra Dentalkit* (1997): 3 de julio de 1997, ECLI:EU:C:1997:337, Asunto C-269/95. Disponible en: <
<https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=43682&pageIndex=0&doclang=es&mode=req&dir=&occ=first&part=1&cid=25509648> >, fecha de última consulta: 5 de julio de 2021.

Tribunal de Justicia de la Comunidad Europea (TJCE), *Gut Springenheide* (1998), 16 de julio de 1998, ECLI:EU:C:1998:369, Asunto C-210/96. Disponible en: <
<https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=44018&pageIndex=0&doclang=es&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=25506266> >, fecha de última consulta: 5 de julio de 2021.

Tribunal de Justicia de la Comunidad Europea (TJCE), *Cape Snc e Idealservice MN RE* (2001): 22 de noviembre de 2001, ECLI:EU:C:2001:625, Asunto C 541/99 y C 542/99. Disponible en: <
<https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=46870&pageIndex=0>

<https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=25509896> >, fecha de última consulta: 5 de julio de 2021.

Tribunal de Justicia de la Comunidad Europea (TJCE), *Petra Engler contra Janus Versand GmbH* (2005): 20 enero 2005, ECLI:EU:C:2005:33, Asunto C-27/02. Disponible en: <
<https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=49850&pageIndex=0&doclang=es&mode=req&dir=&occ=first&part=1&cid=25510180> >, fecha de última consulta: 5 de julio de 2021.

Tribunal de Justicia de la Comunidad Europea (TJCE), *Johann Gruber contra Bay Wa Ag* (2005): 20 de enero de 2005, ECLI:EU:C:2005:32, Asunto C-464/01. Disponible en: <
<https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=49857&pageIndex=0&doclang=ES&mode=req&dir=&occ=first&part=1&cid=25510577> >, fecha de última consulta: 5 de julio de 2021

Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE), *Horățiu Ovidiu Costea contra SC Volksbank România SA* (2015): 3 de septiembre de 2015; ECLI:EU:C:2015:538, Asunto C-110/14. Disponible en: <
<https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?docid=166821&doclang=es> >, fecha de última consulta: 5 de julio de 2021.

Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE), *Komisia za zashtita na potrebitelite contra Evelina Kamenova* (2018): 4 de octubre de 2018, ECLI:EU:C:2018:808, Asunto C-105/17. Disponible en: <
<https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=206437&pageIndex=0&doclang=es&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=25507920> >, fecha de última consulta: 5 de julio de 2021

Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE), *Anica Milivojević contra Raiffeisenbank St. Stefan-Jagerberg-Wolfsberg eGen* (2019): 14 de febrero de 2019, ECLI:EU:C:2019:123, Asunto C-630/17. Disponible en: <
<https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?docid=210770&text=&doclang=E>

[S&part=1&occ=first&mode=LST&pageIndex=0&cid=25508544](https://www.poderjudicial.es/search/documento/TS/7921675/Clausulas%20abusivas/20170131) >, fecha de última consulta: 5 de julio de 2021.

Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE), *AU y Reliantco Investments LTD (2020)*: 2 de abril de 2020, ECLI:EU:C:2020:264, Asunto C-500/18. Disponible en: < <https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?docid=224886&doclang=ES> >, fecha de última consulta: 5 de julio de 2021.

Jurisprudencia del Tribunal Supremo

Tribunal Supremo (TS), 18 de enero de 2017, STS 123/2017 - ECLI:ES:TS:2017:123. Disponible en: < <https://www.poderjudicial.es/search/documento/TS/7921675/Clausulas%20abusivas/20170131> >, fecha de última consulta: 5 de julio de 2021.

Tribunal Supremo (TS), 5 de abril de 2017, STS 1385/2017 - ECLI:ES:TS:2017:1385. Disponible en: < <https://www.poderjudicial.es/search/contenidos.action?action=contentpdf&databasematch=TS&reference=7992000&links=&optimize=20170419&publicinterface=true> >, fecha de última consulta: 5 de julio de 2021.

Tribunal Supremo (TS), de 11 de abril de 2019, STS 1226/2019 - ECLI:ES:TS:2019:1226. Disponible en: < <https://www.poderjudicial.es/search/contenidos.action?action=contentpdf&databasematch=TS&reference=8737765&statsQueryId=110538565&calledfrom=searchresults&links=&optimize=20190423&publicinterface=true> >, fecha de última consulta: 5 de julio de 2021.

Tribunal Supremo (TS), de 18 de octubre de 2019, STS 3212/2019 - ECLI:ES:TS:2019:3212. Disponible en: < <https://www.poderjudicial.es/search/TS/openDocument/34750e2315f47e74/20191028> >, fecha de última consulta: 5 de julio de 2021.