

NUEVAS MEDIDAS PARA HACER FRENTE A SITUACIONES DE VULNERABILIDAD SOCIAL Y ECONÓMICA; Y EN DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS (Real Decreto-Ley 37/2020, de 22 de diciembre y Real Decreto-Ley 1/2021, de 19 de febrero)

A.-) MEDIDAS EN MATERIA DE VIVIENDA

1.-) Suspensión durante el estado de alarma del procedimiento de desahucio y lanzamientos arrendaticios para personas económicamente vulnerables sin alternativa habitacional

- De conformidad con la nueva redacción que se da al artículo 1 del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo (ver Circular 80/20, de 14 de abril), **en el plazo que media desde el 23 de diciembre de 2020 hasta el día 9 de mayo de 2021** (finalización del estado de alarma, decretado por el Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre), en todos los juicios verbales que versen sobre reclamaciones de renta o cantidades debidas por el arrendatario, o la expiración del plazo de duración de contratos suscritos conforme a la Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos, que pretendan recuperar la posesión de la finca; **el arrendatario podrá instar un incidente de suspensión extraordinario del desahucio o lanzamiento** ante el Juzgado por encontrarse en una situación de vulnerabilidad económica que le imposibilite encontrar una alternativa habitacional para sí y para las personas con las que convive. Si no estuviese señalada fecha para el lanzamiento, por no haber transcurrido el plazo de 10 días, o por no haberse celebrado la vista, se suspenderá dicho plazo o la celebración de la vista.
- Para que opere esta suspensión, el arrendatario deberá acreditar que se encuentra en alguna de las siguientes situaciones de vulnerabilidad económica:
 - Que esté obligado a pagar la renta de alquiler pase a estar en situación de desempleo, ERTE o haya reducido su jornada por motivo de cuidados, en caso de ser empresario, u otras circunstancias similares que supongan una pérdida sustancial de ingresos, no alcanzando por ello el conjunto de los ingresos de los miembros de la unidad familiar, en el mes anterior a la solicitud de la moratoria.
 - Que la renta arrendaticia, más los gastos y suministros básicos, resulte superior o igual al 35% de los ingresos netos que perciba el conjunto de los miembros de la unidad familiar.

2.-) Suspensión durante el estado de alarma del procedimiento de desahucio y de los lanzamientos para personas económicamente vulnerables sin alternativa habitacional en los supuestos de los apartados 2º, 4º y 7º del artículo 250.1 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, y en aquellos otros en los que el desahucio traiga causa de un procedimiento penal

- De conformidad con la nueva redacción que se da al apartado 1 del artículo 1 bis del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, igualmente **desde el 23 de diciembre de**

2020 y hasta el día 9 de mayo de 2021, en todos los juicios verbales en los que se sustancien las demandas a las que se refieren los apartados 2.º, 4.º y 7.º del artículo 250.1 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, y en aquellos otros procesos penales en los que se sustancie el lanzamiento de la vivienda habitual de aquellas personas que la estén habitando sin ningún título habilitante para ello, el Juez tendrá la facultad de suspender el lanzamiento hasta la finalización del estado de alarma.

Como NOVEDAD, el RDL 1/2021, incluye en esta suspensión temporal los desahucios que traigan su causa de un procedimiento penal, incluyéndose la siguiente expresión “y en aquellos otros procesos penales en los que se sustancie el lanzamiento de la vivienda habitual de aquellas personas que la estén habitando sin ningún título habilitante para ello”.

De esta forma, se da cobertura a las situaciones en las que los procedimientos de desahucio y lanzamiento afecten a personas económicamente vulnerables sin alternativa habitacional, incluso en las causas penales en las que el lanzamiento afecte a personas que carezcan de título para habitar una vivienda.

Por lo tanto, hasta el día 9 de mayo de 2021 existe la posibilidad de que un desahucio y lanzamiento de vivienda de personas en situación de vulnerabilidad sin alternativa habitacional quede suspendido, con independencia de que provengan de un proceso civil (art. 250. 2º, 4º y 7ª de la Ley de Enjuiciamiento Civil), como de un proceso penal (derivado de un delito de usurpación)

- **EN NINGÚN CASO procederá la suspensión**, si la entrada o permanencia en la vivienda ha tenido lugar en los siguientes supuestos:
 - Cuando se haya producido en un inmueble de propiedad de una persona física, si en dicho inmueble tiene su domicilio habitual o segunda residencia debidamente acreditada, sin perjuicio del número de viviendas de las que sea propietario.
 - Cuando se haya producido en un inmueble de propiedad de una persona física o jurídica que lo tenga cedido por cualquier título válido en derecho a una persona física que tuviere en él su domicilio habitual o segunda residencia debidamente acreditada.
 - Cuando la entrada o permanencia en el inmueble se haya producido mediando intimidación o violencia sobre las personas.
 - Cuando existan indicios racionales de que la vivienda se esté utilizando para la realización de actividades ilícitas.
 - Cuando la entrada o permanencia se haya producido en inmuebles de titularidad pública o privada destinados a vivienda social y ya se hubiera asignado la vivienda a un solicitante por parte de la administración o entidad que gestione dicha vivienda.
 - Cuando la entrada en la vivienda se haya producido con posterioridad a la entrada en vigor del presente real decreto-ley
- Para poder suspender el lanzamiento **se debe tratar de viviendas que pertenezcan a persona jurídicas o a personas físicas titulares de más de 10 viviendas y que las**

personas que las habitan sin título se encuentren en situación de vulnerabilidad económica. En cualquier caso será el Juez el que tomará la decisión previa valoración ponderada y proporcional al caso concreto.

- En cuanto a los **ocupantes de las viviendas**, para que opere la suspensión se deben reunir los siguientes requisitos:
 - Ser persona dependiente entendiéndose como tal la referida en el art. 2.2 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia. Es decir, personas que, por razones derivadas de la edad, la enfermedad o la discapacidad, y ligadas a la falta o a la pérdida de autonomía física, mental, intelectual o sensorial, precisan de la atención de otra u otras personas o ayudas importantes para realizar actividades básicas de la vida diaria o, en el caso de las personas con discapacidad intelectual o enfermedad mental, de otros apoyos para su autonomía personal.
 - Ser personas que se hallen en situación de vulnerabilidad económica.

3.-) **Derecho de arrendadores y propietarios a la compensación**

- Los arrendadores **que NO sean grandes tenedores** que se hayan visto afectados por la suspensión tendrán derecho a una compensación cuando la Administración competente, en los tres meses siguientes a la fecha en que se emita el informe de los servicios sociales señalando las medidas adecuadas para atender la situación de vulnerabilidad acreditada que faciliten el acceso de las personas vulnerables a una vivienda digna, no hubiera adoptado tales medidas.
- La compensación consistirá en el valor medio que correspondería a un alquiler de vivienda en el entorno en que se encuentre el inmueble, más los gastos corrientes de la vivienda que acredite haber asumido el arrendador, por el período que medie entre que el acuerdo de la suspensión y el momento en el que la misma se levante por el Tribunal o por finalizar el estado de alarma, salvo que ese valor fuera superior a la renta que viniera percibiendo el arrendador, en cuyo caso la compensación consistirá en la renta dejada de percibir durante ese período más los gastos corrientes.
- La solicitud de compensación podrá presentarse hasta el día **9 de junio de 2021.**
- Los arrendadores **que sean grandes tenedores** podrán solicitar una compensación si durante los tres meses siguientes a la fecha en que se emita el informe de los servicios sociales señalando las medidas adecuadas para atender la situación de vulnerabilidad acreditada, tales medidas no se hubieran adoptado por la Administración competente y siempre que acrediten que la suspensión del lanzamiento les haya ocasionado perjuicio económico al encontrarse la vivienda ofertada en venta o arrendamiento con anterioridad a la entrada en el inmueble.
- La compensación consistirá en el valor medio que correspondería a un alquiler de vivienda en el entorno en que se encuentre el inmueble, más los gastos corrientes de la vivienda que acredite haber asumido su propietario, por el período que medie entre que

el acuerdo de la suspensión y el momento en el que la misma se levante por auto del Tribunal o por finalizar el estado de alarma.

- La solicitud de compensación podrá presentarse hasta el día **9 de junio de 2021**.

4.-) Régimen aplicable a los procedimientos en curso

- Las suspensiones señaladas en los apartados 1 y 2 de este documento afectarán a los procedimientos de desahucio **que puedan iniciarse desde el 23 de diciembre de 2020**, así como a aquellos procedimientos que se encuentren en curso en los órganos judiciales, aun cuando ya se hubiera decretado la suspensión conforme a las redacciones anteriores del RDL 11/2020.
- No obstante lo anterior, no se aplicará la suspensión prevista en el apartado 1 de este documento a aquellos procedimientos de desahucio que se hubieran suspendido en los que se hubiera acordado la reanudación por quedar acreditada la vulnerabilidad económica del arrendador.
- La compensación establecida en el apartado 3 de este documento será aplicable, en los términos y condiciones establecidos, a todos los procedimientos en los que se dicte la suspensión **desde el día 23 de diciembre de 2020**.

B.-) MEDIDAS EN MATERIA DE DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS (Modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otra leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, en adelante LGDCU)

1.-) Régimen de comprobación y servicios de atención al cliente (modificación del apartado 2 del artículo 21 de la LGDCU)

- En el supuesto de que el empresario ponga a disposición de los consumidores y usuarios una línea telefónica a efectos de comunicarse con él en relación con el contrato celebrado, **el uso de tal línea no podrá suponer para el consumidor y usuario un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar.**
- Se determina que en el caso de utilizarse una línea telefónica de tarificación especial que suponga un coste para el consumidor o usuario, **el empresario facilitará al consumidor, junto con la información sobre dicha línea telefónica de tarificación especial y en igualdad de condiciones, información sobre un número geográfico o móvil alternativo.**
- No obstante, **en los supuestos de servicios de carácter básico de interés general, las empresas prestadoras de los mismos deberán disponer, en cualquier caso, de un teléfono de atención al consumidor gratuito.** A estos efectos, tendrán la consideración de servicios de carácter básico de interés general los **de suministro de**

agua, gas, electricidad, financieros y de seguros, postales, transporte aéreo, ferroviario y por carretera, protección de la salud, saneamiento y residuos, así como aquellos que legalmente se determinen.

2.-) **Infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios** (modificación letra i) del apartado 1 y nueva letra p del artículo 49 de la LGDCU)

- Se introduce como un tipo infractor propio el incumplimiento de las obligaciones en relación con los servicios de atención al cliente.
- Se añade como tipo infractor a la introducción de cláusulas abusivas en los contratos, la no remoción de sus efectos al ser estas cláusulas declaradas judicialmente abusivas y, por tanto, nulas; o sancionado tal hecho por vía administrativa.

3.-) **Conceptos de consumidor y usuario y de persona consumidora vulnerable** (modificación del artículo 3 de la LGDCU)

A efectos de la LGDCU, 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.

4.-) **Derechos básicos de los consumidores y usuarios** (modificación del artículo 8 de la LGDCU)

Se determina que los derechos de las personas consumidoras vulnerables gozarán de una especial atención, que será recogida reglamentariamente y por la normativa sectorial que resulte de aplicación en cada caso. Los poderes públicos promocionarán políticas y actuaciones tendentes a garantizar sus derechos en condiciones de igualdad, con arreglo a la concreta situación de vulnerabilidad en la que se encuentren, tratando de evitar, en cualquier caso, trámites que puedan dificultar el ejercicio de los mismos.

5.-) **Información, formación y educación de los consumidores y usuarios** (modificación del apartado 3 del artículo 17 de la LGDCU)

Se considera la referencia a las personas consumidoras vulnerables, de forma que se dispone que se prestará especial atención a aquellos sectores que, debido a su complejidad o características propias, cuenten con mayor proporción de personas consumidoras vulnerables entre sus clientes o usuarios, atendiendo de forma precisa a las circunstancias que generan la situación de concreta vulnerabilidad.

6.-) Etiquetado y presentación de los bienes y servicios (modificación del apartado 2 del artículo 18 de la LGDCU)

Se determina que, sin perjuicio de las exigencias concretas que se establezcan reglamentariamente y de la normativa sectorial que en cada caso resulte de aplicación, que prestarán especial atención a las personas consumidoras vulnerables, todos los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios deberán ser de fácil acceso y comprensión y, en todo caso, incorporar, acompañar o, en último caso, permitir obtener de forma clara y comprensible, información veraz, eficaz y suficiente sobre sus características esenciales.

7.-) Principio general y prácticas comerciales (modificación del artículo 19 de la LGDCU)

- Se dispone que los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios deberán ser respetados en los términos establecidos en esta norma, aplicándose, además, lo previsto en las normas civiles y mercantiles, en las regulaciones sectoriales de ámbito estatal, así como lo previsto en la normativa comunitaria y autonómica que resulten de aplicación.
- Se incorpora igualmente la referencia a que las prácticas comerciales de los empresarios quedan sujetas a lo dispuesto en el texto refundido, en la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal, y en la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, no obstante la normativa sectorial que en cada caso resulte de aplicación.
- Se consideran prácticas comerciales de los empresarios con los consumidores y usuarios todo acto, omisión, conducta, manifestación o comunicación comercial, incluida la publicidad y la comercialización, directamente relacionada con la promoción, la venta o el suministro de bienes o servicios, incluidos los bienes inmuebles, así como los derechos y obligaciones, con independencia de que sea realizada antes, durante o después de una operación comercial.
- Se prevé igualmente que respecto a las prácticas comerciales relativas a servicios financieros y bienes inmuebles, o en el ámbito de las telecomunicaciones o *energético*, podrán establecerse normas legales o reglamentarias que ofrezcan una mayor protección al consumidor o usuario.

8.-) Información necesaria en la oferta comercial de bienes y servicios (modificación del apartado 2 del artículo 20 de la LGDCU)

Se precisa que, sin perjuicio de la normativa sectorial que en su caso resulte de aplicación, la información necesaria a incluir en la oferta comercial deberá facilitarse a los consumidores o usuarios, principalmente cuando se trate de personas consumidoras vulnerables, en términos claros, comprensibles, veraces y en un formato fácilmente accesible, de forma que aseguren su adecuada comprensión y permitan la toma de decisiones óptimas para sus intereses.

9.-) Información previa al contrato (modificación del apartado 1 del artículo 60 de la LGDCU)

Se prevé de manera expresa lo relativo a la información a las personas consumidoras vulnerables, concretándose que el empresario deberá facilitarle de forma clara y comprensible, la información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas, y estableciéndose, sin perjuicio de la normativa sectorial que en su caso resulte de aplicación, los términos y formato en que deba ser suministrada dicha información, principalmente cuando se trate de personas consumidoras vulnerables, para garantizar su adecuada comprensión y que les permita la toma de decisiones óptimas para sus intereses.

C.-) OTRAS MEDIDAS

1.-) Garantía de suministro de agua y energía a consumidores vulnerables

- Mientras esté vigente el actual estado de alarma (hasta el **día 9 de mayo de 2021**), no podrá suspenderse el suministro de energía eléctrica, gas natural y agua a aquellos consumidores en los que concurra la condición de consumidor vulnerable, vulnerable severo o en riesgo de exclusión social definidas en los artículos 3 y 4 del 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.
- También será de aplicación la prohibición de la suspensión de suministro para aquellos consumidores que, no pudiendo acreditar la titularidad del contrato de suministro ni, por tanto, acceder a la condición de consumidor vulnerable o vulnerable severo, cumplan con el resto de requisitos establecidos en el artículo 3 del Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, mediante acreditación por certificación de dicha circunstancia por los servicios sociales competentes o por mediadores sociales ante la empresa suministradora.
- Durante el periodo en que esté en vigor esta medida no computará a efectos de los plazos comprendidos entre el requerimiento fehaciente del pago y la suspensión del suministro por impago establecidos en la normativa vigente.

Madrid, 26 de enero de 2021
Luis María Franco Fernández
Director Jurídico, Calidad y Formación