

## “Consumidor vulnerable”

La situación de pandemia ha provocado un fuerte impacto social y económico que requiere medidas de especial protección en todos los ámbitos, también en el de la defensa de los derechos de los consumidores. La Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, incluye por primera vez en la normativa del Estado el concepto de persona consumidor vulnerable “aquellas personas físicas que, de manera individual o colectiva, por sus características, necesidades o circunstancias personales, económicas, educativas o sociales, se encuentren, aunque sea territorial, sectorial o temporalmente, en una situación de subordinación, indefensión o desprotección que le impiden el ejercicio de sus derechos como personas consumidoras en condiciones de igualdad”, siendo este el aspecto más destacable de la ley, con todas las modificaciones de la normativa que implica, y es que persona consumidora vulnerable no solo lo es por motivos económicos sino que todos podemos serlo en una determinada operación específica de consumo, como hemos podido comprobar con la brecha digital en las personas de edad y los servicios bancarios, por el nivel formativo y cultural o el lugar de residencia, entre otras.

(La Mañana 07/03/2022)

M<sup>a</sup> José Horcajada Bell-Iloch

Abogada