

El artículo 51 de la Constitución Española establece que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios. El desarrollo de este principio lo encontramos en el 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 (Ley de Consumidores y Usuarios), que establece, entre otros, los derechos básicos de los consumidores.

¿Cómo puedo contactar con la Clínica Legal de la Universidad de Alcalá?

Puedes enviarnos tu consulta a la dirección de correo electrónico clinicallegal@uah.es

Recuerda que:

La Clínica Legal ofrece este servicio de forma gratuita

Está especializada en el acceso a derechos de las personas con VIH

Es un servicio anónimo y confidencial

Quienes contestan las consultas son estudiantes y profesores de Derecho

Clínica Legal de la Universidad de Alcalá

@ clinicallegal@uah.es

f ClinicaLegalUAH

t ClinicaLegalUAH

clínica_legal_uah

CON LA COLABORACIÓN DE:



La persona con VIH como consumidor vulnerable



El concepto de consumidor y usuario y de persona consumidora vulnerable

El artículo 3 de la Ley de Consumidores y Usuarios establece el concepto de consumidor y usuario, entendiéndose por tales “las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión”. En general, se entiende por consumidor aquella persona física que adquiere bienes o usa servicios para destinarlos a su propio uso o satisfacer sus necesidades, personales o familiares.

El mismo precepto establece que tendrá la consideración de *personas consumidoras vulnerables* “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”.

Los derechos básicos de los consumidores y usuarios

En el artículo 8 de la Ley de Consumidores y Usuarios se establece los derechos básicos que tienen las personas consumidoras vulnerables, entre los que se encuentra 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, y la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces.

Así mismo, establece el mencionado artículo 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.

Conviene resaltar la previsión de la Disposición Adicional Única de la Ley de Consumidores y Usuarios, que establece que serán nulas aquellas cláusulas, estipulaciones, condiciones o pactos que excluyan a una de las partes por tener el VIH/Sida u otras condiciones de salud. En este sentido, también será nula la renuncia a lo estipulado en esta disposición por la parte que tenga el VIH/Sida u otras condiciones de salud.

Por último, cabe mencionar lo dispuesto en la reciente Ley 15/2022 de 12 de julio, Integral para la Igualdad de Trato y la No Discriminación, que establece la prohibición de discriminación en el acceso a los bienes y servicios ofrecidos al público en el marco de una actividad comercial o profesional (artículo 17).

¿Cuáles son los mecanismos de defensa de los consumidores?

Es recomendable que la persona consumidora se ponga en contacto con el empresario para tratar de resolver el conflicto a través de la hoja de reclamaciones del propio establecimiento, o mediante un burofax . En caso de que no logren ponerse de acuerdo, o el empresario no conteste a su comunicación, puede presentar la correspondiente hoja o formulario de reclamación ante la Oficina

Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de su localidad o en la Dirección General de Comercio y Consumo de su Comunidad Autónoma, que consiste en una comunicación que el consumidor dirige a la administración competente cuando se presenta un conflicto o desacuerdo con la empresa o profesional que ha vendido un producto o prestado un servicio, poniendo de manifiesto los hechos y solicitando una solución y/o compensación. Para presentar dicha comunicación no es necesaria la asistencia de un/a abogado/a.

Por otra parte, la persona consumidora podría exigir responsabilidad civil por los posibles daños morales causados. En este sentido, la responsabilidad civil, que puede ser contractual o extracontractual, es la obligación de responder de forma dineraria por los daños y perjuicios producidos a un tercero. En la actualidad, predomina la idea del daño moral representado por el impacto o sufrimiento psíquico o espiritual que en la persona pueden producirse. Por ejemplo, los supuestos en los que se deniega el acceso a un servicio o la obligación de afrontar un sobrecoste por razón del VIH constituyen actos discriminatorios que ocasionan daños morales.

Por último, en caso de discriminación en el acceso a un servicio o prestación, podría resultar de aplicación los delitos tipificados en los artículos 511 y 512 del Código Penal, que consideran delito que un empresario o profesional deniegue a alguien una prestación, en el ámbito público o privado respectivamente, por motivaciones discriminatorias.