

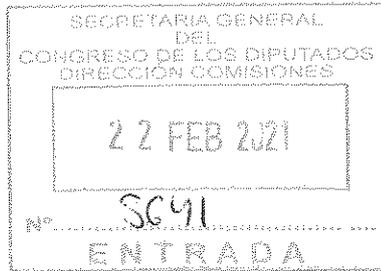
Enmiendas a la Totalidad

Iniciativa: 121 / 45

Proyecto de Ley de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica (procedente del Real Decreto-ley 1/2021, de 19 de enero).

Plazo de enmiendas: 24/02/2021 18:00

<u>Fecha Presentación</u>	<u>Número</u>	<u>Tipo de Enmienda</u>	<u>Autor</u>	<u>Observaciones</u>
22/02/2021 17:31	1	Enm. total. texto alternativo	Grupo Parlamentario Popular en el Congreso	



Grupo
Parlamentario
Popular



A LA MESA DE LA COMISIÓN DE SANIDAD Y CONSUMO

El Grupo Parlamentario Popular en el Congreso, al amparo de lo establecido en los artículos 110 y siguientes del vigente Reglamento del Congreso de los Diputados, presenta la siguiente **enmienda de totalidad, con texto alternativo que se acompaña, al Proyecto de Ley** de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica (procedente del Real Decreto-ley 1/2021, de 19 de enero). (121/000045)

Madrid, 22 de febrero de 2021

Fdo.: Concepción GAMARRA RUIZ-CLAVIJO

PORTAVOZ

(1)

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I

La Constitución Española establece en su artículo 51.1 que los poderes públicos garantizarán la defensa de consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

Para el efectivo cumplimiento de dicho mandato, se han de considerar las consecuencias provocadas por la crisis sanitaria del COVID-19, con graves repercusiones en los ámbitos sanitarios, sociales y económicos, que han afectado especialmente a las relaciones de consumo y, en consecuencia, a la protección de los consumidores y usuarios.

La figura del consumidor vulnerable ya se recogía en la normativa autonómica, pero es ahora cuando se incorpora a la normativa estatal, al ser las autoridades públicas las que deben garantizar su protección, obligándoles a la puesta en marcha de actuaciones específicas.

Al objeto de dar cumplimiento al mandato constitucional y, en el marco del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, son diversas las iniciativas impulsadas en los últimos años, tanto en el ámbito nacional como en el internacional, con el objetivo de mejorar la seguridad de los consumidores considerados vulnerables.

En el primer caso, en España, cabe destacar propuestas como el Real Decreto-ley 7/2016, de 23 de diciembre, por el que se regula el mecanismo de financiación del coste del bono social y otras medidas de protección al consumidor y usuario vulnerable de energía eléctrica y 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 eléctrica.

En el segundo caso, el referido al contexto internacional, medidas recientes y relevantes en el marco de la Unión Europea son la Resolución del Parlamento Europeo, de 22 de mayo de 2012, sobre una estrategia de refuerzo de los derechos de los consumidores vulnerables, y el Reglamento UE 254/2014, de 26 de febrero de 2014, sobre el Programa plurianual de Consumidores para el periodo 2014-2020 y por el que se deroga la Decisión no 1926/2006/CE.

Con todo, tanto en el ámbito nacional como en el internacional, se ha puesto en evidencia que factores como la edad, desde el punto de vista del envejecimiento de la población, cada vez más mayor, y desde la perspectiva de la minoría de edad, el nivel sociocultural, la formación y la información a la que las personas tienen acceso, el origen demográfico o étnico e incluso la discapacidad, pueden incrementar el grado de vulnerabilidad de los consumidores ante determinados productos o servicios.

Una especial situación de vulnerabilidad puede incidir en la toma de decisiones, llegando en algunos casos a forzar al consumidor o usuario a aceptar ciertas condiciones contractuales que en otro contexto nunca aceptaría.

Este escenario es patente en ámbitos como el energético, el de los seguros, en el financiero, el del comercio digital y, por plantear algunos ejemplos representativos, en el de las telecomunicaciones. Es una realidad latente que, de acuerdo con el informe '*Customer vulnerability across key markets in the European Union*', publicado en 2016 por la Comisión Europea, afecta al 39% de la población española. Las asociaciones de consumidores y usuarios llevan tiempo reclamando la aprobación y la puesta en práctica de medidas específicas de protección a los consumidores vulnerables por parte de las administraciones públicas.

Una oportunidad desaprovechada en los últimos tiempos para responder a esta solicitud es la transposición a la normativa española de la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo, en el Real Decreto-ley 23/2018, de 21 de diciembre, de transposición de directivas en materia de marcas, transporte ferroviario y viajes combinados y servicios de viaje vinculados.

El inmovilismo del Gobierno y su falta de cumplimiento de ciertas iniciativas parlamentarias, planteadas y aprobadas en la Comisión de Sanidad, Consumo y Bienestar Social a finales de 2018, impidieron definir y regular la figura del consumidor vulnerable en el ordenamiento jurídico español, aumentar el tamaño mínimo del etiquetado, garantizar el acceso a una serie de servicios mínimos, adaptar los servicios a las necesidades particulares de las personas mayores y las personas con discapacidad, y—mejorar la formación, la información y la capacitación del consumidor vulnerable en su calidad, precisamente, de consumidor.

Por tanto, resulta necesario garantizar en la normativa estatal la defensa de los consumidores y usuarios en situación de vulnerabilidad y deberá ser objeto de especial atención tanto por parte de autoridades públicas como de empresas privadas en las relaciones de consumo. Más allá de la tradicional alusión a su situación económica, en un momento determinado, a la hora de determinar su situación de vulnerabilidad, se constatan diversas situaciones, en muchos casos agravadas por la actual crisis sanitaria y económica, las circunstancias sociales o personales hacen que se encuentren en una especial situación de indefensión o desprotección en sus relaciones de consumo, tal como ha recordado recientemente la Comisión Europea con la publicación de la Comunicación, de 13 de noviembre de 2020, sobre la Nueva Agenda del Consumidor: «Reforzar la resiliencia del consumidor y usuario para una recuperación sostenible». Por consiguiente, es necesario que la normativa estatal recoja la previsión de las circunstancias que generan que los derechos de estos consumidores necesiten una protección reforzada.

La Nueva Agenda del Consumidor presenta la visión de la política europea de consumo para el periodo 2020-2025, así como la necesidad de abordar situaciones específicas de consumidores y usuarios. Entre sus finalidades, además de abordar las necesidades actuales ante la pandemia, se subraya la promoción de medidas para un mercado único más ecológico, digital y justo, fortaleciendo la confianza y toma de decisiones de los consumidores y usuarios, así como la protección eficaz de sus intereses en las relaciones de consumo. La Agenda asume un enfoque integral que abarca aquellas políticas de la Unión Europea que revisten especial interés para los consumidores, complementando otras iniciativas como el Pacto Verde Europeo, la Economía Circular o, en el marco de Naciones Unidas, la Agenda 2030 y la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Para alcanzar sus objetivos, la Agenda cubre cinco ámbitos prioritarios: a) la transición ecológica; b) la transformación digital; c) la tutela y defensa de los derechos de los consumidores y usuarios; d) las necesidades específicas de determinados grupos de consumidores; y e) la cooperación internacional. Entre ellos, el tercer y cuarto apartado establecen el marco adecuado para la modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

La Comisión Europea, en el marco de la pandemia por COVID, alerta sobre el aumento de prácticas comerciales desleales, por lo que es más necesario que nunca llevar a cabo una tutela eficaz de los derechos de consumidores y usuarios, así como la implantación de

medidas coordinadas con los Estados miembros para garantizar la protección de sus derechos en un entorno cada vez más digital. En esta línea, una vez más, la Nueva Agenda del Consumidor subraya la necesidad de abordar las necesidades específicas de consumidores que, por sus características o circunstancias, requieran una mayor protección para garantizar la toma de decisiones en las relaciones concretas de consumo acorde con sus intereses.

En la Agenda del Consumidor se destacan las siguientes prioridades: la necesidad de garantizar tanto la asequibilidad de los productos, bienes y servicios, como la disponibilidad de una información clara, accesible y fácil de manejar sobre ellos; la adopción de un enfoque justo y no discriminatorio en la transformación digital; la educación permanente, la sensibilización y la formación, especialmente a niños, niñas y menores de edad; o la protección frente a prácticas discriminatorias por razón de género. En suma, la Nueva Agenda del Consumidor coloca en el centro de sus políticas y medidas la protección de consumidores y usuarios que, por encontrarse en una situación de vulnerabilidad, no puedan adoptar una decisión acorde con sus intereses en una relación de consumo.

Es preciso tener en cuenta que son diversas las causas que determinan la posible situación de vulnerabilidad de los consumidores y usuarios en atención a las específicas relaciones de consumo que les afecten. Es importante señalar que las relaciones de consumo están diseñadas sin tener en cuenta las necesidades y circunstancias de determinados grupos de personas que enfrentan especiales obstáculos a la hora de desenvolverse y ejercer sus derechos en condiciones de igualdad y libertad. Así, el impacto de determinadas variables psicosociales en las relaciones de consumo (tales como la edad, sexo, origen nacional o étnico, lugar de procedencia o discapacidad, entre otras) coloca a los consumidores y usuarios en una situación de especial vulnerabilidad que reclama una protección reforzada de sus derechos.

Asimismo, es preciso atender a circunstancias como el desconocimiento del idioma, el nivel de formación (bien sea general o específica de un sector del mercado), el lugar de residencia, la situación social, económica y financiera o, incluso, problemas asociados al uso de las nuevas tecnologías como instrumento o vía de acceso normalizado al mercado de bienes y servicios.

Las 9.278.923 personas mayores de 65 años, que representan el 19,6% de la población, son uno de los grupos más numerosos de consumidores y usuarios en España. En muchas

ocasiones, factores que pueden estar asociados a la edad, como el estado de salud, el desfase generacional, el nivel sociocultural y la brecha digital, pueden afectar a sus relaciones de consumo especialmente a lo relativo al comercio digital. Es necesario remarcar el dato de que solo el 17,1 % de la población mayor de 74 años hace uso diario de internet, de acuerdo con datos del INE.

En este punto es necesario hacer alusión a las personas con discapacidad y cómo puede afectar esta situación a sus relaciones de consumo. De acuerdo con la Encuesta de Discapacidad, Autonomía Personal y Situaciones de Dependencia, elaborada por el INE en 2008 (último informe disponible), el número de personas con alguna discapacidad se elevaba a 3.847.900 personas, de las cuales 1.600.000 aproximadamente son menores de 65 años.

Estas personas se pueden encontrar en diferentes situaciones de vulnerabilidad a la hora de consumir, dependiendo de la capacidad de respuesta. En tal sentido, estas personas están más expuestas a la quiebra y vulneración de sus derechos, a exclusiones, discriminaciones y abusos como consumidores y usuarios, por cuanto en muchas ocasiones el mercado de bienes, productos y servicios carece de condiciones de accesibilidad universal, dificultando su desempeño como consumidores protegidos. Por ejemplo, las personas con discapacidad visual pueden tener impedido el acceso a la información que incorporan las etiquetas de los productos de uso cotidiano.

Asimismo, la vulnerabilidad también puede afectar a las mujeres de edad avanzada, muchas de las cuales viven solas, tienen pensiones más bajas (813,52 euros las mujeres frente a 1235,18 de los hombres), y si, como factor añadido, tienen algún grado de discapacidad que agrava la situación de vulnerabilidad.

También hay que tener en cuenta la violencia de género y la trata de mujeres y niñas con fines de explotación sexual. Según datos de la Cruz Roja, el 84% de las mujeres víctimas de violencia de género están en riesgo de pobreza y exclusión social, lo que afecta de una forma directa a sus relaciones de consumo y esta situación se agrava exponencialmente en el caso de las mujeres con discapacidad víctimas de violencia y de trata.

Adicionalmente, se encuentran las familias monoparentales y, también, las familias numerosas. Estos grupos afrontan necesidades que los sitúan en una posición de desigualdad en las relaciones de consumo.

También se debe prestar especial atención a la situación de los niños, niñas y adolescentes que, de acuerdo con el INE, suponen el 17,6 % del total de la población, siendo los menores de 16 años el colectivo más afectado; presentan una mayor sensibilidad a la publicidad y a las prácticas comerciales agresivas.

Por otro lado, entre los factores que pueden afectar a la población en general, pero que son susceptibles de hacerlo especialmente a los grupos que se han identificado previamente, se encuentra el nivel de renta de los consumidores y usuarios.

El nivel formativo y cultural incide de forma importante en las relaciones de consumo, situando en posiciones de vulnerabilidad a consumidores y usuarios que cuentan con menores niveles formativos o culturales.

Otro factor es la brecha digital, que puede llevar a una situación de vulnerabilidad al 4,7 % de la población que no disponer de conexión a internet, lo que limita el acceso a los servicios telemáticos y al comercio digital. Estos consumidores y usuarios suelen ubicarse en zonas que sufren riesgo de despoblación, con el correspondiente problema de acceso a información, productos y servicios que cubran sus necesidades.

Ahora bien, en el análisis de los factores que afectan claramente al diseño medidas correctoras contra la vulnerabilidad de consumidores y usuarios, es preciso agregar a la brecha digital los sesgos de género y discapacidad, que agravan claramente la situación de todos los afectados por no tener conocimientos y/o medios de acceso a internet.

De igual modo, el lugar de residencia también puede ser una causa de vulnerabilidad en las relaciones de consumo ya que muchas zonas se ven afectadas por la dificultad de acceso a servicios bancarios. Según el Banco de España 4.109 municipios españoles, el 51,8 % del total, no tienen acceso a ninguna oficina-bancaria y en el 26,3 % de las ciudades de menos de 10.000 habitantes no tiene acceso a internet por banda ancha fija.

Todas las situaciones descritas se han incrementado por la crisis sanitaria, económica y social derivadas del COVID-19, lo que ha incrementado el número de consumidores y usuarios en riesgo de vulnerabilidad.

Son numerosos los factores, tanto endógenos como exógenos, que pueden situar a una persona en situación de vulnerabilidad en sus relaciones de consumo, no siendo únicamente sus circunstancias económicas el factor determinante.

En consideración a cuanto ha quedado expuesto, los artículos del presente proyecto de ley se refieren a las medidas correctoras necesarias para hacer frente a determinadas situaciones de vulnerabilidad que afectan a consumidores y usuarios.

Así, en su artículo primero se procede a modificar el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

La modificación esencial del texto refundido es la que afecta al artículo 3, en relación al concepto general de consumidor y usuario, con la finalidad de incluir la definición de consumidor y usuario en situación de vulnerabilidad.

Así, se determina que a los efectos de esta norma y sin perjuicio de la normativa sectorial que en cada caso resulte de aplicación, tienen la consideración de consumidores y usuarios en situación de vulnerabilidad 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 indefensión o desprotección que les impide el ejercicio de sus derechos como personas consumidoras en condiciones de igualdad.

Como consecuencia de esta previsión, de carácter esencial en el texto refundido al determinarse el concepto de consumidores y usuarios en situación de vulnerabilidad, se procede a modificar diversos artículos de dicho texto con la finalidad de adecuar el régimen de derechos de los consumidores y usuarios en situación de vulnerabilidad en el ámbito de aplicación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Con tal finalidad se incorpora la previsión de esta categoría, la de consumidor y usuario en situación de vulnerabilidad, en los siguientes preceptos:

El artículo 3; se introduce un nuevo apartado 3 en el artículo 8; se modifica el apartado 2 del artículo en el artículo 17; artículos 18, 19, 20, 21, 43, 50, 60 y 72.

II

Además, el Proyecto de Ley incorpora determinadas modificaciones mediante sus disposiciones finales.

La disposición final primera insta al Gobierno a que, en el plazo de 6 meses, presente al Congreso de los Diputados un Proyecto de Ley de reforma en profundidad del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

La disposición final segunda suprime el artículo 1 bis del Real Decreto ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente a la COVID-19.

La disposición final tercera insta al Gobierno a que, en el plazo de un mes, presente al Congreso de los Diputados un Proyecto de Ley de Medidas contra la ocupación ilegal, la convivencia vecinal y la protección de las personas y cosas en las comunidades de propietarios.

La disposición final cuarta modifica la Ley 11/2020, de 30 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2021, de una parte, a efectos de derogar la disposición adicional sexta, y, de otra parte, modificar el anexo XII. Bonificaciones Portuarias.

Ello al amparo de la regla 16.^a del artículo 149.1 de la Constitución Española, que atribuye al Estado la competencia exclusiva en materia de fomento y coordinación general de la investigación científica y técnica.

De otra parte, se modifica el anexo XII. Bonificaciones Portuarias, de la Ley 11/2020, de 30 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2021, con la finalidad de subsanar determinados errores de omisión en los cuadros de diferentes autoridades portuarias y sus correspondientes textos al pie, porque sin dichas modificaciones no sería posible una correcta liquidación de las tasas portuarias para el ejercicio 2021.

Las modificaciones introducidas se refieren a:

- La inclusión de un cuadro de las bonificaciones portuarias del artículo 245.3, de la Autoridad Portuaria de Santander (que figura como anexo de este real decreto-ley).

– La inclusión de determinadas frases finales en las bonificaciones del artículo 245.3 bis, de las Autoridades Portuarias de Barcelona, Motril y Vilagarcía; y del artículo 182, de la Autoridad Portuaria de Las Palmas.

Se trata de una modificación urgente con el objetivo de que las bonificaciones que no están recogidas en el texto actual de dicha ley entren en vigor en menor plazo posible y puedan ser aplicadas de forma inmediata, coincidiendo con el ejercicio anual, y con ello sea posible una correcta liquidación de las tasas portuarias para este ejercicio 2021.

La modificación del anexo XII de la Ley 11/2020, de 30 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2021, se dicta de acuerdo con la regla 20.ª del artículo 149.1 de la Constitución Española, que atribuye al Estado la competencia exclusiva en materia de puertos de interés general.

La disposición final quinta se refiere a la habilitación para modificaciones de determinados preceptos del Real Decreto 849/1986, de 11 de abril, por el que se aprueba el Reglamento del Dominio Público Hidráulico, que desarrolla los títulos preliminares, I, IV, V, VI, VII y VIII del texto refundido de la Ley de Aguas, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2001, de 20 de julio.

Conforme a ello, las modificaciones del Real Decreto 849/1986, de 11 de abril, por el que se aprueba el Reglamento del Dominio Público Hidráulico, que desarrolla los títulos preliminar, I, IV, V, VI y VII del texto refundido de la Ley de Aguas, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2001, de 20 de julio, aprobadas mediante la disposición final quinta de la Ley 11/2020, de 30 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2021, que afectan al último párrafo del apartado a) del artículo 300, al primer párrafo del artículo 303, al último párrafo del apartado a) del artículo 307 y al primer párrafo del artículo 310, podrán efectuarse mediante disposición con rango de real decreto.

Se trata de salvaguardar el rango reglamentario de las disposiciones del Real Decreto 849/1986, de 11 de abril, por el que se aprueba el Reglamento del Dominio Público Hidráulico, que desarrolla los títulos preliminar, I, IV, V, VI y VII, del texto refundido de la Ley de Aguas, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2001, de 20 de julio, que se han modificado mediante la disposición final quinta de la Ley 11/2020, de 30 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2021: último párrafo del apartado a) del artículo 300, al

primer párrafo del artículo 303, al último párrafo del apartado a) del artículo 307 y al primer párrafo del artículo 310.

La disposición final sexta modifica los precios básicos del canon de control de vertidos del texto refundido de la Ley de Aguas, aprobado por Real Decreto legislativo 1/2001, de 20 de julio.

Tiene por objeto modificar los precios básicos del canon de control de vertidos del segundo párrafo del artículo 113.3 del texto refundido de la Ley de Aguas. El canon de control de vertidos se configura como un ingreso de los organismos de cuenca destinado al estudio, control, protección y mejora del medio receptor. Asimismo, su finalidad ambiental de protección de la calidad de las aguas del dominio público hidráulico, aconseja armonizar su cuantificación con la fijada por la disposición adicional nonagésima novena de la Ley 11/2020, de 30 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2021.

Todo ello atendiendo a que la Ley 11/2020, de 30 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2021 contiene dos preceptos que regulan los mismos cánones con cuantificaciones diferenciadas:

Por una parte, la disposición adicional nonagésima novena. Actualización de los precios básicos del canon de control de vertidos, establece lo siguiente:

«Con efectos de 1 de enero de 2021 y vigencia indefinida, de conformidad con lo previsto en el párrafo segundo del apartado 3 del artículo 113 del texto refundido de la Ley de Aguas, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2001, de 20 de julio, el precio básico por metro cúbico se fija en 0,01751 euros para el agua residual urbana y en 0,04377 euros para el agua residual industrial».

Por su parte, el apartado dos de la disposición final novena establece lo siguiente:

«Dos. Se da nueva redacción al párrafo segundo del apartado 3 del artículo 113, que queda redactado como sigue:

“El precio básico por metro cúbico se fija en 0,01808 euros para el agua residual urbana y en 0,04520 euros para el agua residual industrial. Estos precios básicos podrán revisarse periódicamente en las Leyes de Presupuestos Generales del Estado.”»

A fin de evitar las dificultades interpretativas y aplicativas, con los consiguientes problemas de recaudación y jurisdiccionales, se propone introducir esta disposición final que modifique el párrafo segundo del apartado 3 del artículo 113 del texto refundido de la Ley de Aguas, fijando en el mismo la cuantía del precio básico para aguas residuales urbanas e industriales, respectivamente, y por otra parte, establecer de manera expresa que quedan sin efecto a partir de 1 de enero de 2021 las cuantificaciones de los precios básicos que difieran de lo previsto en esta redacción.

La disposición final séptima se refiere a la entrada en vigor, estableciendo su entrada en vigor para el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

El anexo se refiere al cuadro de las bonificaciones portuarias de la Autoridad Portuaria de Santander.

Artículo primero. Modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

El texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, queda modificado como sigue:

Uno. Se modifica el Artículo 3, que queda redactado de la siguiente manera:

«Artículo 3. Conceptos de consumidor y usuario y de consumidor y usuario en situación de vulnerabilidad.

1. A efectos de esta ley, y sin perjuicio de lo dispuesto expresamente en sus libros tercero y cuarto, son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

Son también consumidores y usuarios 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.

2. Asimismo, a los efectos de esta ley y sin perjuicio de la normativa sectorial que en cada caso resulte de aplicación, tienen la consideración de consumidores y usuarios en situación de vulnerabilidad 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 indefensión o desprotección que les impide el ejercicio de sus derechos como los consumidores y usuarios en condiciones de igualdad y libertad».

Dos. Se modifica el Artículo 8, que queda redactado en los siguientes términos:

«Artículo 8. Derechos básicos de los consumidores y usuarios.

1. Son derechos básicos de los consumidores y usuarios y de los consumiodres y usuarios en situación de vulnerabilidad:

- a) La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad.*
- b) 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.*
- c) La indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos.*
- d) La información correcta y comprensible sobre los diferentes bienes o servicios en formatos que garanticen su accesibilidad y la educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute y modo de facilitar el consentimiento informado.*
- e) 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.*
- f) La protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, en especial, ante situaciones de vulnerabilidad e indefensión.*

g) Derecho a la atención presencial en sede física, así como derecho a ser atendido por personas que garanticen la accesibilidad y comprensión de la información facilitada, tanto por empresas como por Administraciones Públicas.

2. Los derechos de los consumidores y usuarios en situación de vulnerabilidad 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 y libertad, 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».

Tres. Se modifica el Artículo 17 que queda redactado en los siguientes términos:

«Artículo 17. Información, formación y educación de los consumidores y usuarios.

1. Los poderes públicos, en el ámbito de sus respectivas competencias, fomentarán la formación y educación de los consumidores y usuarios, asegurarán que estos dispongan de la información precisa para el eficaz ejercicio de sus derechos y velarán para que se les preste la información comprensible sobre el adecuado uso y consumo de los bienes y servicios puestos a su disposición en el mercado.

2. Los medios de comunicación social de titularidad pública estatal dedicarán espacios y programas, no publicitarios, a la información y educación de los consumidores y usuarios. En tales espacios y programas, de acuerdo con su contenido y finalidad, se facilitará el acceso o participación de las asociaciones de consumidores y usuarios representativas y los demás grupos o sectores interesados, en la forma que se acuerde con dichos medios.

3. En el cumplimiento de lo dispuesto en los apartados anteriores, se prestará especial atención a aquellos sectores que, debido a su complejidad o características propias, cuenten con mayor proporción los consumidores y usuarios en situación de vulnerabilidad entre sus clientes o usuarios, atendiendo de forma precisa a las circunstancias que generan la situación de concreta vulnerabilidad».

Cuatro. Se modifica el Artículo 18, que queda redactado en los siguientes términos:

«Artículo 18. Etiquetado y presentación de los bienes y servicios.

1. El etiquetado y presentación de los bienes y servicios y las modalidades de realizarlo deberán ser de tal naturaleza que no induzca a error al consumidor y usuario, especialmente:

a) Sobre las características del bien o servicio y, en particular, sobre su naturaleza, identidad, cualidades, composición, cantidad, duración, origen o procedencia y modo de fabricación o de obtención.

b) Atribuyendo al bien o servicio efectos o propiedades que no posea.

c) Sugiriendo que el bien o servicio posee características particulares, cuando todos los bienes o servicios similares posean estas mismas características.

2. Sin perjuicio de las exigencias concretas que se establezcan reglamentariamente y de la normativa sectorial que en cada caso resulte de aplicación, se prestarán especial atención a los consumidores y usuarios en situación de vulnerabilidad. Todos los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios deberán ser de fácil acceso y comprensión, con un tamaño de letra que permita una fácil lectura y deberá ofrecerse en formatos que garanticen su accesibilidad 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, en particular sobre las siguientes:

a) Nombre y dirección completa del productor.

b) Naturaleza, composición y finalidad.

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

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

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

f) Información sobre atención al cliente y procedimiento de reclamación».

Cinco. Se modifica el Artículo 19, que queda redactado de la siguiente manera:

«Artículo 19. Principio general y prácticas comerciales.

1. 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 en la normativa comunitaria y autonómica que resulten de aplicación.

2. Sin perjuicio de lo dispuesto en los apartados siguientes, para la protección de los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios, las prácticas comerciales de los empresarios dirigidas a ellos están sujetas a lo dispuesto en esta ley, 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 y en el Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social no obstante la normativa sectorial que en cada caso resulte de aplicación. A estos efectos, 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.

No tienen la consideración de prácticas comerciales las relaciones de naturaleza contractual, que se regirán conforme a lo previsto en el artículo 59.

3. Lo dispuesto en el apartado anterior no obsta la aplicación de:

a) Las normas que regulen las prácticas comerciales que puedan afectar a la salud y seguridad de los consumidores y usuarios, incluidas las relativas a la seguridad de bienes y servicios.

b) Las normas sobre certificación y grado de pureza de los objetos fabricados con metales preciosos.

4. Las normas previstas en esta ley en materia de prácticas comerciales y las que regulan las prácticas comerciales en materia de medicamentos, etiquetado, presentación y publicidad de los productos, indicación de precios, aprovechamiento por turno de bienes inmuebles, crédito al consumo, comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los

consumidores y usuarios, comercio electrónico, inversión colectiva en valores mobiliarios, normas de conducta en materia de servicios de inversión, oferta pública o admisión de cotización de valores y seguros, incluida la mediación y cualesquiera otras normas de carácter sectorial que regulen aspectos concretos de las prácticas comerciales desleales previstos en normas comunitarias prevalecerán en caso de conflicto sobre la legislación de carácter general aplicable a las prácticas comerciales desleales.

El incumplimiento de las disposiciones a que hace referencia este apartado será considerado en todo caso práctica desleal por engañosa, en iguales términos a lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal, en relación con las prácticas engañosas reguladas en los artículos 20 a 27 de dicha ley.

5. En relación con las prácticas comerciales relativas a servicios financieros y bienes inmuebles, y en el ámbito de las telecomunicaciones o energético, podrán establecerse normas legales o reglamentarias que ofrezcan una mayor protección al consumidor y usuario o usuario.

6. Las políticas públicas que inciden en el ámbito del consumo y las prácticas comerciales orientadas a los consumidores y usuarios en situación de vulnerabilidad estarán destinadas, en su caso y siempre dentro del ámbito de las relaciones entre consumidores o usuarios y empresarios, a prever y remover, siempre que sea posible, las circunstancias que generan la situación de vulnerabilidad, evitar cualquier caso de discriminación de los consumidores y usuarios en situación de vulnerabilidad, así como a paliar sus efectos, en particular en relación con las comunicaciones comerciales o información precontractual facilitada, la atención post contractual, las prácticas comerciales efectuadas por vía telefónica, las contrataciones a distancia y fuera de establecimiento, especialmente en las ventas a domicilio o el acceso a bienes o servicios básicos».

Seis. Se modifica el el Artículo 20 quedando redactados del modo siguiente:

«Artículo 20. Información necesaria en la oferta comercial de bienes y servicios

1. Las prácticas comerciales que, de un modo adecuado al medio de comunicación utilizado, incluyan información sobre las características del bien o servicio y su precio,

posibilitando que el consumidor o usuario tome una decisión sobre la contratación, deberán contener, si no se desprende ya claramente del contexto, al menos la siguiente información:

a) Nombre, razón social y domicilio completo del empresario responsable de la oferta comercial y, en su caso, nombre, razón social y dirección completa del empresario por cuya cuenta actúa.

b) Las características esenciales del bien o servicio de una forma adecuada a su naturaleza y al medio de comunicación utilizado.

c) El precio final completo, incluidos los impuestos, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación a la oferta y los gastos adicionales que se repercutan al consumidor o usuario. En el resto de los casos en que, debido a la naturaleza del bien o servicio, no pueda fijarse con exactitud el precio en la oferta comercial, deberá informarse sobre la base de cálculo que permita al consumidor o usuario comprobar el precio. Igualmente, cuando los gastos adicionales que se repercutan al consumidor o usuario no puedan ser calculados de antemano por razones objetivas, debe informarse del hecho de que existen dichos gastos adicionales y, si se conoce, su importe estimado.

d) Los procedimientos de pago, plazos de entrega y ejecución del contrato y el sistema de tratamiento de las reclamaciones, cuando se aparten de las exigencias de la diligencia profesional, entendiéndose por tal la definida en el artículo 4.1 de la Ley de Competencia Desleal.

2. A efectos del cumplimiento de lo previsto en el apartado anterior, y 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 consumidores y usuarios en situación de vulnerabilidad, en términos claros, comprensibles, veraces y en un formato que garantice su accesibilidad, y, en su caso, adaptados a las condiciones de vulnerabilidad del grupo, de forma que aseguren su adecuada comprensión y permitan la toma de decisiones óptimas para sus intereses.

3. El incumplimiento de lo dispuesto en los apartados anteriores será considerado práctica desleal por engañosa en iguales términos a los que establece el artículo 7 de la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal».

Slete. Se incorpora un segundo párrafo al apartado 2 del artículo 21, quedando redactado todo el artículo del modo siguiente:

«Artículo 21. Régimen de comprobación y servicios de atención al cliente.

1. *El régimen de comprobación, reclamación, garantía y posibilidad de renuncia o devolución que se establezca en los contratos, deberá permitir que el consumidor y usuario se asegure de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del bien o servicio; pueda reclamar con eficacia en caso de error, defecto o deterioro; pueda hacer efectivas las garantías de calidad o nivel de prestación ofrecidos, y obtener la devolución equitativa del precio de mercado del bien o servicio, total o parcialmente, en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso. La devolución del precio del producto habrá de ser total en el caso de falta de conformidad del producto con el contrato, en los términos previstos en el título V del libro II.*

2. *Las oficinas y servicios de información y atención al cliente que las empresas pongan a disposición del consumidor y usuario deberán asegurar que éste tenga constancia de sus quejas y reclamaciones, mediante la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero. Dichas oficinas y servicios de información y atención al cliente adaptarán la accesibilidad y facilidad del uso de sus servicios a las necesidades de los consumidores y usuarios en situación de vulnerabilidad.*

Si tales servicios utilizan la atención telefónica o electrónica para llevar a cabo sus funciones deberán garantizar una atención personal directa, más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance. Las oficinas y servicios de información y atención al cliente serán diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal y, en su caso, medios alternativos para garantizar el acceso a los mismos. Se deberán identificar claramente los servicios de atención al cliente en relación a las otras actividades de la empresa, prohibiéndose expresamente la utilización de este servicio para la utilización y difusión de actividades de comunicación comercial de todo tipo. En caso 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. En el supuesto de utilizarse, de acuerdo con el párrafo anterior, 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, lo anterior, 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.

3. En todo caso, y con pleno respeto a lo dispuesto en los apartados precedentes, los empresarios pondrán a disposición de los consumidores y usuarios información sobre la dirección postal, número de teléfono, fax, cuando proceda, y dirección de correo electrónico en los que el consumidor y usuario, cualquiera que sea su lugar de residencia, pueda interponer sus quejas y reclamaciones o solicitar información sobre los bienes o servicios ofertados o contratados. Los empresarios comunicarán además su dirección legal si esta no coincidiera con la dirección habitual para la correspondencia. Los empresarios deberán dar respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación.

4. En el supuesto de que el empresario no hubiera resuelto satisfactoriamente una reclamación interpuesta directamente ante el mismo por un consumidor, este podrá acudir a una entidad de resolución alternativa notificada a la Comisión Europea, de conformidad con lo previsto en la ley por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Los empresarios facilitarán el acceso a este tipo de entidades, proporcionando a los consumidores la información a la que vienen obligados por el artículo 41 de dicha ley».

Ocho. Se modifica la letra c) del Artículo 43, que queda redactada del siguiente modo:

«Artículo 43. Cooperación en materia de control de la calidad.

Los órganos de cooperación institucional con las comunidades autónomas, competentes por razón de la materia, podrán acordar la realización de campañas o actuaciones

programadas de control de mercado, directamente o en colaboración con las asociaciones de consumidores y usuarios, especialmente en relación con:

- a) Los bienes y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.*
- b) Los bienes y servicios que reflejen un mayor grado de incidencias en los estudios estadísticos o epidemiológicos.*
- c) Los bienes o servicios sobre los que se produzca un mayor número de reclamaciones o en los que, por el tipo de estas, quepa deducir razonablemente existen situaciones especialmente lesivas para los derechos de los consumidores y usuarios o que afecten, en particular, a los consumidores y usuarios en situación de vulnerabilidad.*
- d) Los bienes y servicios que sean objeto de programas específicos de investigación.*
- e) Aquellos otros bienes o servicios en que así se acuerde atendiendo a sus características, su especial complejidad o cualquier otra razón de oportunidad».*

Nueve. Se modifica el Artículo 50, quedando redactado del modo siguiente:

«Artículo 50. *Graduación de las infracciones.*

2. Las infracciones tipificadas en el apartado 2 del artículo anterior se consideraran, en todo caso, infracciones graves, siendo muy graves cuando exista reincidencia o el volumen de la facturación realizada a que se refiere la infracción sea superior a 601.012,10 euros.

3. Se aplicará una agravante cualificada de las infracciones de consumo cuando los perjudicados sean consumidores y usuarios en situación de vulnerabilidad».

Diez. Se incorpora un segundo párrafo al apartado 1 del Artículo 60, quedando redactado del modo siguiente:

«Artículo 60. *Información previa al contrato.*

1. Antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por un contrato y oferta correspondiente, el empresario deberá facilitarle de forma clara, comprensible y accesible la información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato, en

particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas, preservando asimismo el consentimiento informado.

Sin perjuicio de la normativa sectorial que en su caso resulte de aplicación, los términos en que se suministre dicha información, principalmente cuando se trate de consumidores y usuarios en situación de vulnerabilidad, además de claros, comprensibles, veraces y suficientes, se facilitarán en un formato fácilmente accesible, garantizando en su caso la asistencia necesaria, de forma que aseguren su adecuada comprensión, que garanticen su accesibilidad y permitan la toma de decisiones óptimas para sus intereses.

2. Serán relevantes las obligaciones de información sobre los bienes o servicios establecidas en esta norma y cualesquiera otras que resulten de aplicación y, además:

a) Las características principales de los bienes o servicios, en la medida adecuada al soporte utilizado y a los bienes o servicios.

b) La identidad del empresario, incluidos los datos correspondientes a la razón social, el nombre comercial, su dirección completa y su número de teléfono y, en su caso, del empresario por cuya cuenta actúe.

c) El precio total, incluidos todos los impuestos y tasas. Si por la naturaleza de los bienes o servicios el precio no puede calcularse razonablemente de antemano o está sujeto a la elaboración de un presupuesto, la forma en que se determina el precio, así como todos los gastos adicionales de transporte, entrega o postales o, si dichos gastos no pueden ser calculados razonablemente de antemano, el hecho de que puede ser necesario abonar dichos gastos adicionales. En toda información al consumidor y usuario sobre el precio de los bienes o servicios, incluida la publicidad, se informará del precio total, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación, de los gastos que se repercutan al consumidor y usuario y de los gastos adicionales por servicios accesorios, financiación, utilización de distintos medios de pago u otras condiciones de pagos similares.

d) Los procedimientos de pago, entrega y ejecución, la fecha en que el empresario se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación del servicio.

e) Además del recordatorio de la existencia de una garantía legal de conformidad para los bienes, la existencia y las condiciones de los servicios posventa y las garantías comerciales.

f) *La duración del contrato, o, si el contrato es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática, las condiciones de resolución. Además, de manera expresa, deberá indicarse la existencia de compromisos de permanencia o vinculación de uso exclusivo de los servicios de un determinado prestador, así como las penalizaciones en caso de baja en la prestación del servicio.*

g) *La lengua o lenguas en las que podrá formalizarse el contrato, cuando no sea aquella en la que se le ha ofrecido la información previa a la contratación.*

h) *La existencia del derecho de desistimiento que pueda corresponder al consumidor y usuario, el plazo y la forma de ejercitarlo.*

i) *La funcionalidad de los contenidos digitales, incluidas las medidas técnicas de protección aplicables, como son, entre otras, la protección a través de la gestión de los derechos digitales o la codificación regional.*

j) *Toda interoperabilidad relevante del contenido digital con los aparatos y programas conocidos por el empresario o que quepa esperar razonablemente que conozca, como son, entre otros, el sistema operativo, la versión necesaria o determinados elementos de los soportes físicos.*

k) *El procedimiento para atender las reclamaciones de los consumidores y usuarios, así como, en su caso, la información sobre el sistema extrajudicial de resolución de conflictos prevista en el artículo 21.4. 3. El apartado 1 se aplicará también a los contratos para el suministro de agua, gas o electricidad –cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas–, calefacción mediante sistemas urbanos y contenido digital que no se preste en un soporte material. 4. La información precontractual debe facilitarse al consumidor y usuario de forma gratuita y al menos en castellano».*

Once. Se modifica el Artículo 72, quedando redactado del modo siguiente:

«Artículo 72. Prueba del ejercicio de derecho de desestimiento.

1. Corresponde al consumidor y usuario probar que ha ejercitado su derecho de desistimiento conforme a lo dispuesto en este capítulo.

2. En el caso del consumidor y usuario en situación de vulnerabilidad, se facilitará la prueba del ejercicio del derecho del consentimiento bastando una afirmación de parte en plazo».

Artículo segundo. Modificación del 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.

Se modifica el apartado 2 de la disposición final primera del 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, que queda redactado del modo siguiente:

«2. Los artículos 8, 9, 17.1 y 3, 18, 23. 1 y 3, 25 y 26; los capítulos III y V del título I del libro primero y el título IV del libro primero tienen carácter básico al dictarse al amparo de las competencias que corresponden al Estado en el artículo 149.1.1.ª, 13.ª y 16.ª de la Constitución Española».

Disposición final primera.

El Gobierno, en el plazo de 6 meses, presentará al Congreso de los Diputados un Proyecto de Ley de reforma del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios que:

1. Mediante la transposición de las Directivas Comunitarias pendientes, adecúe la protección integral de los derechos de los consumidores y usuarios a la nueva Agenda del Consumidor Europea y, en particular, a la transformación digital, la calidad y seguridad alimentaria, los servicios de atención al cliente, el desarrollo accesible y seguro de los servicios financieros y la garantía plena para los consumidores y usuarios en situación de vulnerabilidad respecto a los de tipo energético y telecomunicaciones.

2. Dicho Proyecto de Ley se elaborará con previa consulta a las Comunidades Autónomas, Consejo Sectorial de Consumo, Consejo de Consumidores y Usuarios, a las organizaciones de consumidores y usuarios, a las organizaciones empresariales más representativas, a las asociaciones más representativas de las personas mayores y de quienes padecen

discapacidad y a la Federación Española de Municipios y Provincias y al Consejo Económico y Social. De acuerdo a los informes del Consejo de Estado.

3. En dicho Proyecto de Ley se incluirán medidas para fortalecer la formación e información de consumidores y usuarios y los procedimientos de reclamaciones y quejas.

4. Se potenciará el Papel del Consejo de Consumidores y Usuarios, en particular en el desarrollo normativo de la presente Ley y en el correspondiente a la futura Ley, de modo que se acomode plenamente al nuevo contexto económico y social y a la mejora de la calidad de vida y bienestar de los ciudadanos.

Disposición final segunda. Se suprime el artículo 1 bis del Real Decreto ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente a la COVID-19.

Disposición final tercera. Medidas contra la ocupación ilegal, la convivencia vecinal y la protección de las personas y cosas en las comunidades de propietarios.

1. En el plazo de un mes, el Gobierno elaborará un texto legislativo que aborde el fenómeno creciente de la ocupación de viviendas y sus daños colaterales.
2. En dicho texto se deberá regular el desalojo de ocupantes de vivienda sin título habilitante en 12 horas, la actuación de mafias y su consideración de delito, el establecimiento de penas de cárcel, la intervención de las comunidades de propietarios y la prohibición de empadronamiento si no existe título acreditativo del domicilio.

Disposición final cuarta. Modificación de la Ley 11/2020, de 30 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2021.

Con efectos desde el 1 de enero de 2021, la Ley 11/2020, de 30 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2021, queda modificada del siguiente modo:

Uno. Se deroga la disposición adicional sexta.

Dos. Se modifica el anexo XII. Bonificaciones Portuarias, de la Ley 11/2020, de 30 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2021, en el siguiente sentido:

«1. En la Autoridad Portuaria de Barcelona, en las bonificaciones 245.3 bis, se incluye una última frase: «Las liquidaciones de estas tasas con fecha de devengo a partir del día 1 de noviembre de 2020, practicadas antes de la entrada en vigor de esta ley, tendrán la consideración de provisionales y podrán revisarse, mediante la aplicación de la presente bonificación, a solicitud del sujeto pasivo formulada antes de que transcurra el plazo de dos meses a contar desde la entrada en vigor de esta ley.»

2. En la Autoridad Portuaria de Las Palmas, en las bonificaciones del artículo 182, se incluye la frase: «(c) C= Toneladas movidas/metros cuadrados de superficie otorgada en concesión. Se aplicará sobre la tasa de ocupación de la superficie otorgada en concesión o autorización.»

3. En la Autoridad Portuaria de Motril, en las bonificaciones 245.3 bis, se incluye una última frase: «Estas bonificaciones serán de aplicación a las tasas devengadas a partir del 1 de marzo de 2020.»

4. En la Autoridad Portuaria de Villagarcía, en la bonificación 245.3 bis, se incluye una última frase: «El efecto multiplicativo de las bonificaciones compatibles con las del artículo 245.3 no podrá superar el 40 % de bonificación a la cuota de la tasa correspondiente.

5. En la Autoridad Portuaria de Santander, en las bonificaciones 245.3, se incluye un primer cuadro completo, el cual figura en el anexo de este Real Decreto-ley».

Disposición final quinta. Habilitación para modificaciones de determinados preceptos del Real Decreto 849/1986, de 11 de abril, por el que se aprueba el Reglamento del Dominio Público Hidráulico que desarrolla los títulos preliminar, I, IV, V, VI, VII y VIII del texto refundido de la Ley de Aguas, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2001, de 20 de julio.

Las modificaciones del Real Decreto 849/1986, de 11 de abril, por el que se aprueba el Reglamento del Dominio Público Hidráulico, que desarrolla los títulos preliminar, I, IV, V, VI y VII del texto refundido de la Ley de Aguas, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2001, de 20 de julio, aprobadas mediante la disposición final quinta de la Ley 11/2020, de 30 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2021, que afectan al último

párrafo del apartado a) del artículo 300, al primer párrafo del artículo 303, al último párrafo del apartado a) del artículo 307 y al primer párrafo del artículo 310, podrán efectuarse mediante disposición con rango de real decreto.

Disposición final sexta. Modificación de los precios básicos del canon de control de vertidos del texto refundido de la Ley de Aguas, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2001, de 20 de julio.

Se modifica el párrafo segundo del apartado 3 del artículo 113 del texto refundido de la Ley de Aguas, aprobado por Real Decreto legislativo 1/2001, de 20 de julio, que queda redactado de la siguiente forma:

«El precio básico por metro cúbico se fija en 0,01751 euros para el agua residual urbana y en 0,04377 euros para el agua residual industrial. Estos precios básicos podrán revisarse periódicamente en las Leyes de Presupuestos Generales del Estado».

Disposición final séptima. Entrada en vigor.

Esta Ley entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el "Boletín Oficial del Estado".

ANEXO

Autoridad Portuaria de Santander Bonificaciones 2021 (art. 245.3) para incentivar tráficos y servicios marítimos que coadyuven al desarrollo económico o social

Tráficos y servicios marítimos, prioritarios o estratégicos	Códigos arancelarios	Tasa del buque		Tasa de la mercancía		Tasa del pasaje		Condiciones de aplicación específicas
		Tramo	Valor	Tramo	Valor	Tramo	Valor	
Cruceros turísticos		1. ^a escala	10%			1. ^a escala	10%	Se aplica en su caso por igual desde la primera escala operada a partir de la entrada en vigor de la presente ley de buques de la misma CIA. Naviera, si supera el tráfico mínimo indicado en el tramo.
		De 2 a 6 escalas	25%			De 2 a 6 escalas	25%	
		Más de 6 escalas	40%			Más de 6 escalas	40%	
		De 10 a 20 escalas	20%	De 1.000 a 2.500 TEU's	20%			
Contenedores entrada/salida marítima en servicio marítimo regular. Carga y descarga por elevación («lift on-lift off» o «lolo»)		De 21 a 40 escalas	30%	De 2.501 a 5.000 TEU's	30%			Se aplica en su caso por igual desde la primera escala operada a partir de la entrada en vigor de la presente ley, si el servicio marítimo supera el tráfico mínimo indicado en el tramo. TEU (Twenty Equivalent Unit). Unidad de contenedor equivalente a 20 pies. Para nuevos servicios, en el caso de comenzar las operaciones durante el año, los intervalos se harán proporcionales al tiempo transcurrido desde la primera operación hasta final de año.
		Más de 40 escalas	40%	Más de 5.000 TEU's	40%			

<p>Contenedores vacíos, entrada /salida marítima en servicio marítimo regular. Carga y descarga por elevación («lift on-lift off» o «lo-lo»)</p>			<p>Desde el primer TEU</p>	<p>40%</p>	<p>Se aplica por igual desde el primer TEU operado a partir de la entrada en vigor de la presente ley, siempre que los contenedores sean transportados en un servicio marítimo regular.</p>
<p>Contenedores ro-ro en servicio marítimo regular</p>			<p>Más de 500 TEU's</p>	<p>40%</p>	<p>Se aplica en su caso por igual desde el primer TEU operado a partir de la entrada en vigor de la presente ley, si el servicio marítimo regular supera el tráfico mínimo indicado. Para nuevos servicios, en el caso de comenzar las operaciones durante el año, los intervalos se harán proporcionales al tiempo transcurrido desde la primera operación hasta final de año.</p> <p>Esta bonificación es incompatible con la establecida en el artículo 245.3 bis.</p>
<p>Mercancía general en elementos de transporte acompañado, en servicio marítimo regular de transporte marítimo de corta distancia, en buques «con-ro» o «ro-ro»</p>	<p>Entre 80-95 escalas</p> <p>Más de 95 escalas</p>	<p>25%</p> <p>30%</p>	<p>De 50.000 a 100.000 ton.</p> <p>Más de 100.000 ton.</p>	<p>10%</p> <p>20%</p>	<p>Se aplica en su caso por igual desde la primera escala operada a partir de la entrada en vigor de la presente ley, si el servicio marítimo supera el tráfico mínimo indicado en el tramo. Esta bonificación es incompatible con la establecida en el artículo 245.3 bis.</p>

Tráficos y servicios marítimos, prioritarios o estratégicos	Códigos arancelarios	Tasa del buque		Tasa de la mercancía		Tasa del pasaje		Condiciones de aplicación específicas
		Tramo	Valor	Tramo	Valor	Tramo	Valor	
Pasajeros y vehículos en régimen de pasaje y Mercancía general en elementos de transporte, en servicio marítimo regular de transporte marítimo de corta distancia, en buques «ro-pax» o «ferry»		De 150 a 190 escalas	30%	De 400.000 a 500.000 ton.	20%	Entre 160.000 y 200.000 pax	30%	Se aplica en su caso por igual desde la primera escala operada a partir de la entrada en vigor de la presente ley, si el servicio marítimo supera el tráfico mínimo indicado en el tramo. Se aplicará tanto a los pasajeros como a los vehículos en régimen de pasaje. Esta bonificación es incompatible con la establecida en el artículo 245.3 bis.
		Más de 190 escalas	40%	Más de 500.000 ton.	30%	Más de 200.000 pax	40%	
Vehículos en régimen de mercancía en servicio marítimo «ro-ro»	8703E-8703F-8703G-8703H-8703I-8703J-8703K-8703L	Más de 80 escalas	10%					Se aplica en su caso por igual desde la primera escala operada a partir de la entrada en vigor de la presente ley, si el servicio marítimo supera el tráfico mínimo indicado en el tramo. Esta bonificación es incompatible con la establecida en el artículo 245.3 bis.
Vehículos en régimen de mercancía	8703E-8703F-8703G-8703H-8703I-8703J-8703K-8703L			Entre 50.000 ud. y 100.000 ud.	5%			Se aplica en su caso por igual desde la primera unidad operada a partir de la entrada en vigor de la presente ley, de una misma marca o de distintas marcas que pertenezcan a un mismo grupo destinado a la fabricación de vehículos, si se supera el tráfico mínimo indicado en el tramo.
				Entre 100.001 ud. y 150.000 ud.	10%			
				Más de 150.000 ud.	15%			

<p>Servicio marítimo «ro-ro» de mercancía general</p>	<p>De 10 a 20 escalas</p> <p>De 21 a 40 escalas</p>	<p>20%</p> <p>25%</p>			<p>Se aplica en su caso por igual desde la primera escala operada a partir de la entrada en vigor de la presente ley, si el servicio marítimo supera el tráfico mínimo indicado en el tramo, y solamente para buques de más de 40.000 GT. Tanto para el cómputo de escalas, como para la bonificación, solamente se tendrán en cuenta las escalas que superen los 40.000 GT. Esta bonificación es incompatible con la establecida en el artículo 245.3 bis.</p>
<p>Conectividad marítima I: Servicios ro-ro de transporte marítimo de corta distancia, con buques ro-ro/con-ro. Creación de nuevos servicios marítimos regulares ro-ro/con-ro. (*)</p>	<p>Más de 40 escalas</p>	<p>30%</p>	<p>Desde el primer remolque/semirremolque/camión/contenedor que cumpla las condiciones específicas. No es aplicable a MAFIs ni a Cassetes, ni a vehículos o elementos de transporte en régimen de mercancía.</p>	<p>40%</p>	<p>Se aplica a todas aquellas escalas de servicios marítimos regulares de transporte marítimo de corta distancia, de buques ro-ro/con-ro, creados en el año en curso o en el año anterior. Se considera que se crea un nuevo servicio marítimo regular si se genera un nuevo servicio de estas características como mínimo dos frecuencias semanales. Esta bonificación es incompatible con la establecida en el artículo 245.3 bis.</p>

