MÁS MADERA …LEGISLATIVA: UNA NUEVA VUELTA AL CONSUMIDOR VULNERABLE. Y VULNERABLES SOMOS TODOS*

(Notas sobre Ley 4/2022, de 25 de febrero. Adopta medidas urgentes para hacer frente a determinadas situaciones de vulnerabilidad que afectan a las personas consumidoras y usuarias)

Pascual Martínez Espín
Catedrático de Derecho Civil
Centro de Estudios de Consumo

Fecha de publicación: 22 de marzo de 2022

Resumen: Este artículo tiene por objeto analizar las novedades, y el caos legislativo, de la Ley 4/2022, de 25 de febrero, para hacer frente a determinadas situaciones de vulnerabilidad que afectan a los consumidores.

Palabras clave: Consumidor vulnerable

1. Antecedentes

Como diría Groucho Marx, y no es para reír, "más madera" "traer madera" (hay mucha madera en el tren …legislativo). En efecto, 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 constituye el antecedente de esta norma que ahora presentamos. La Res. de 4 de febrero de 2021, del Congreso de los Diputados, ordenó la publicación del Acuerdo de convalidación del R.D.-ley 1/2021, de 19 de enero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica («B.O.E.» 11

* Trabajo realizado en el marco de la Ayuda para la realización de proyectos de investigación científica y transferencia de tecnología, de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha cofinanciadas por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) para el Proyecto titulado "Protección de consumidores y riesgo de exclusión social en Castilla-La Mancha" (PCRECLM) con Ref.: SBPLY/19/180501/000333 dirigido por Ángel Carrasco Perera y Ana Isabel Mendoza Losana y a la Ayuda para la financiación de actividades de investigación dirigidas a grupos de la UCLM Ref.: 2021-GRIN31309, denominado "Grupo de Investigación del Profesor Ángel Carrasco" (GIPAC).

febrero). El Pleno del Tribunal Constitucional, por Providencia de 16 de marzo de 2021, ha acordado admitir a trámite el recurso de inconstitucionalidad número 998-2021, contra diversos incisos y preceptos del preámbulo y la disposición final primera del Real Decreto-ley 1/2021, de 19 de enero («B.O.E.» 23 marzo).

Este Real Decreto-ley, aprobado a iniciativa del Ministerio de Consumo, protege a colectivos vulnerables como el de menores, personas de avanzada edad, con bajo nivel de digitalización, con discapacidad funcional, intelectual, cognitiva o sensorial y, en general, que tienen dificultades por la falta de accesibilidad de la información.

2. La nueva norma

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 86.2 de la Constitución, 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 (núm. expte. 130/000041), fue sometido a debate y votación de totalidad por el Congreso de los Diputados en su sesión del día 4 de febrero de 2021, en la que se acordó su convalidación, así como su tramitación como Proyecto de Ley.

El 04/02/2021, calificado el 09/02/2021, fue presentado el Proyecto de Ley (121/000045). Dicho Proyecto de Ley se tramitó por el procedimiento de urgencia. La Mesa del Congreso de los Diputados acordó su remisión a la Comisión de Sanidad y Consumo, para su aprobación con competencia legislativa plena, así como abrir un plazo de ocho días hábiles, que expiró el día 22 de febrero de 2021, en el que los Sres. Diputados y los Grupos Parlamentarios presentaron enmiendas.

3. Modificaciones y añadidos

La Ley modifica:

1. Los artículos 3 y 8, los apartados 1 y 2 del artículo 18, el artículo 19, el apartado 2 del artículo 20, la letra c) del artículo 43, el apartado 4 del artículo 60, la letra b) del artículo 80, el apartado 1 del artículo 99, el apartado 2 del artículo 127 del título IV del libro segundo, el apartado 2 del artículo 150, la letra k) del apartado 1 del artículo 151, el apartado 3 del artículo 153, el primer párrafo del apartado 3 del artículo 160, el apartado 1 del artículo 161 y el apartado 2 de la disposición final primera 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.

2. El título, el apartado 1 y las letras b) y c) del apartado 7 del artículo 1 bis del Real Decreto-ley 11/2020 por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19.

La Ley añade un apartado 3 en el artículo 17, un apartado 3 en el artículo 20, un segundo párrafo al apartado 1 del artículo 60 y un segundo párrafo al artículo 72 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.

4. Aspectos fundamentales de la reforma

4.1. Suspensión de desahucios y lanzamientos. La Ley 4/2022, de 25 de febrero, que ha sido publicada en el Boletín Oficial del Estado del 1 de marzo, y que entra en vigor al día siguiente de su publicación (D.F. séptima)**,** deroga, con efecto retroactivo al 28 de febrero pasado la disposición que suspendía los procedimientos de desahucio de hogares vulnerables sin alternativa habitacional hasta el 30 de septiembre de 2022 **(**Real Decreto-ley 2/2022, de 22 de febrero). Este Real Decreto-ley, en su Disposición final segunda, modificó el Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo que se dictó en plena pandemia suspendiendo los desahucios. Y fijaba una fecha definitiva para que se pudieran reanudar estos juicios el próximo 30 de septiembre. Así lo decía el artículo 1 de ese Real Decreto-ley 2/2022 titulado «Suspensión del procedimiento de desahucio y de los lanzamientos para hogares vulnerables sin alternativa habitacional», decía así:

"Desde la entrada en vigor del presente real decreto-ley y hasta el 30 de septiembre de 2022, 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, se haya suspendido o no previamente el proceso en los términos establecidos en artículo 441.5 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, la persona arrendataria podrá instar, de conformidad con lo previsto en este artículo, un incidente de suspensión extraordinaria 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 conviva".

Pues bien, ahora con carácter retroactivo, la Disposición final tercera modifica el 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 al COVID-19 en los siguientes términos: Uno. Se modifica el título y el apartado 1 del artículo 1 bis, que quedan redactados de la siguiente manera: «*Artículo 1 bis. Suspensión hasta el 28 de*

febrero de 2022 del procedimiento de desahucio y de los lanzamientos para personas económicamente vulnerables sin alternativa habitacional en los supuestos de 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 en los que el desahucio traiga causa de un procedimiento penal. 1. Desde la entrada en vigor del presente real decreto-ley y hasta el 28 de febrero de 2022, 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 el 28 de febrero de 2022. Estas medidas de suspensión que se establecen con carácter extraordinario y temporal dejarán de surtir efecto en todo caso el 28 de febrero de 2022».

Sin embargo, el RD Ley 3/2022, de 1 de marzo, introduce una Disposición Derogatoria por la que se deroga el apartado uno de la Disposición Final 3ª de la Ley 4/2002, corrigiendo el error de la Ley 4/2022, con lo que vuelve a estar en vigor la prohibición de desahucios y lanzamientos hasta el 30 de septiembre.

Se modifican las letras b) y c) del apartado 7 del artículo 1 bis, relativos a los casos en los nunca cabe la suspensión, que quedan redactadas del modo siguiente (Dos): «b) 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. c) Cuando la entrada o permanencia en el inmueble se haya producido mediando intimidación o violencia sobre las personas.»

4.2. Concepto de persona consumidora vulnerable. La figura del consumidor vulnerable ya se recogía en la normativa autonómica, pero es ahora cuando se incorpora a la normativa estatal (art. 3.2). Se trata de un precepto que tiene carácter de normativa básica estatal, por lo cual resultará vinculante para las CCAA, en aras de determinar un mínimo común de protección en todo el territorio del estado, sin perjuicio de la normativa sectorial.

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 período 2014-2020 y por el que se deroga la Decisión n.º 1926/2006/CE.

La modificación esencial del texto refundido es la que afecta al artículo 3, en relación con el concepto general de consumidor y usuario, con la finalidad de incluir la definición de consumidor y usuario en situación de vulnerabilidad. Se entiende por consumidor vulnerable, respecto de relaciones de consumo, las 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 en condiciones de igualdad[1].

4.3. Adecuación de otros preceptos TRLGDCU. A continuación, se procede a modificar diversos artículos con la finalidad de adecuar el régimen de derechos de las personas consumidoras vulnerables en el TRLGDCU.

- Derechos básicos de los consumidores (art. 8). Se reconocen como derechos básicos de los consumidores vulnerables: a) la protección contra los riesgos que afecten a la salud y la seguridad; b) la protección frente a legítimos intereses económicos y sociales, y, en especial contra las prácticas comerciales desleales y las cláusulas abusivas; c) la indemnización de daños y perjuicios; d) la información sobre bienes o servicios en formato adecuado para garantizar la accesibilidad, educación y conocimiento sobre el uso, consumo o disfrute, y tomar decisiones óptimas para sus intereses; e) la participación

[1] Vid. MARIN LOPEZ, M.J., "El concepto de consumidor vulnerable en el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios", Revista CESCO De Derecho De Consumo, (37), 111-120.

en el procedimiento de elaboración de disposiciones generales, a través de asociaciones; f) la protección mediante procedimientos eficaces.

- Derecho a la información, formación y educación (art. 17.3). Se prestará especial atención a aquellos sectores que cuenten con mayor proporción de consumidores vulnerables entre sus clientes.

- Etiquetado (art. 18). El etiquetado no producirá error: a) sobre las características del bien o servicios (naturaleza, identidad, cualidades, composición, cantidad, duración, origen y modo de fabricación); b) ambigüedades sobre su contenido (alérgenos alimentarios); c) propiedades que no posee; d) características singulares del producto. Todos los bienes y servicios deberán ser de fácil acceso y comprensión, en formatos que garanticen su accesibilidad, de forma clara y comprensible sobre: a) el productor; b) la composición del bien; c) la calidad, cantidad o categoría; d) la fecha de fabricación y lote y, en su caso, fecha de consumo preferente o de caducidad; e) las instrucciones de uso; f) los servicios de atención al cliente y procedimientos de reclamaciones. En virtud de la DA primera, se desarrollará reglamentariamente un etiquetado inclusivo, en alfabeto braille o en otros formatos que garanticen la accesibilidad universal de productos de especial relevancia para la protección de la seguridad, integridad y calidad de vida.

- Prácticas comerciales (art. 19). El precepto proclama el respeto a los legítimos intereses económicos y sociales, de conformidad con las normas generales y sectoriales, estatales y autonómicas. Las prácticas comerciales de los empresarios deberán ajustarse a 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, sin perjuicio de la legislación sectorial que resulte de aplicación, además de las normas que puedan afectar a la salud y seguridad, y las normas de certificación y pureza de metales preciosos. Las normas de carácter sectorial prevalecerán sobre la legislación de carácter general. El incumplimiento de estas normas se considerará práctica desleal por engañosa (arts. 20 a 27 Ley 3/1991). Los poderes públicos garantizarán los derechos en relación con las comunicaciones comerciales, información precontractual, atención postcontractual y acceso a bienes o servicios básicos. La información en la oferta comercial será facilitada en términos claros, comprensibles, veraces y en formato accesible, para asegurar la comprensión y la toma de decisiones óptimas.

- **Cooperación en control de calidad**. Se exige la cooperación en materia de control de calidad en aquellos bienes sobre los que se produzca mayor número de reclamaciones (art. 43.c).

- Información precontractual. Antes de la contratación, el empresario deberá facilitarle información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales el contrato, y sobre sus condiciones jurídica y económicas. En caso de consumidores vulnerables, la información precontractual se facilitará en un formato accesible, que aseguro la comprensión y la toma de decisiones óptimas (art. 60.1). La información precontractual se facilitará de forma gratuita y en castellano y, a petición de cualquiera de las partes, en cualquiera de las lenguas oficiales en el lugar de celebración del contrato (art. 60.4).

- Prueba del derecho de desistimiento. En caso de consumidores vulnerables, para la prueba del ejercicio del derecho de desistimiento bastará la afirmación de este en plazo (art. 72).

- Control de incorporación de condiciones generales. El consumidor deberá tener conocimiento de la existencia y contenido de las condiciones generales. No se cumple tal requisito si el tamaño de la letra del contrato es inferior a 2,5 mm, y el espacio entre líneas fuese inferior a los 1,15 mm o cuando no existe suficiente contraste con el fondo que dificulte la lectura (art. 80.b).

- Información precontractual en contrato fuera de establecimiento. La información precontractual en este contrato se facilitará en papel o, en caso de acuerdo, en soporte duradero. La información será legible y en castellano o, a petición de cualquiera de las partes, deberá redactarse en cualquiera de las lenguas oficiales en el lugar de celebración del contrato (art. 99.1).

- Garantía comercial. La garantía comercial se redactará en castellano o, a petición de cualquiera de las partes, en alguna de las lenguas oficiales en el lugar de celebración del contrato, de forma clara y comprensible (art. 127.2).

4.4. Viajes combinados

- Ámbito de aplicación. No se aplicará el régimen de viajes combinados, **y así deberá informarse expresamente en la documentación entregada a los viajeros (esta es la novedad),** en los siguientes casos:

- Viajes combinados y servicios de viajes vinculados de duración inferior a 24 h, salvo que incluya alojamiento. Ninguna novedad plantea esta excepción.
- Viajes ocasionales, entendiendo por tales (y aquí radica la novedad) los que no se reiteran en un mismo año, y sin ánimo de lucro, siempre que vayan dirigidos a los miembros de la entidad que organiza, dirigidos únicamente a un grupo limitado de viajeros.

- Viajes organizados sobre la base de un convenio general entre empresarios.

La exclusión del régimen legal ha de informarse expresamente en la documentación del viaje facilitada a los viajeros.

- Concepto de falta de conformidad en los viajes. Se define la falta de conformidad del viaje como la no ejecución (incumplimiento total) o ejecución parcial de los servicios incluidos en el contrato (art. 151.1.k). No hay modificación alguna.

- Idioma de la información precontractual. La información precontractual deberá proporcionarse en castellano o, a petición de las partes, en cualquiera de las lenguas oficiales en el lugar de celebración, de forma clara y comprensible y legible, cuando se facilite por escrito (art. 153.3).

- Cancelación por el organizador. En caso de cancelación del viaje por el organizar, éste deberá reembolsar el precio pagado, no siendo responsable de compensación adicional (art. 160.3).

- Régimen de responsabilidad. Siguiendo una larga reivindicación de las agencias de viajes se ha modificado el régimen de responsabilidad solidaria que, tras la STS de 20 de enero de 2010 instauró también nuestro legislador, y que suponía que las agencias organizadoras y las agencias minoristas debían responder solidariamente ante la venta de un viaje combinado, sustituyéndolo ahora por un régimen de responsabilidad de organizadores y minoristas en función de las obligaciones que les corresponden por su ámbito de gestión, con independencia de quien preste esos servicios (art. 161.1). De ahí la necesidad de delimitar correctamente esas responsabilidades, y de modificar las condiciones generales de contratación y los contratos de viajes combinados.

El consumidor podrá dirigir las reclamaciones indistintamente ante organizadores o minorista, quienes informarán sobre el régimen de responsabilidad al viajero, y tramitarán la reclamación a quien corresponda y mantendrán informados de la tramitación de esta.

Únicamente se prevé la responsabilidad solidaria de organizador y minorista en caso de falta de tramitación de la reclamación por cualquiera de ellos. La carga de la prueba sobre la actuación diligente corresponde a minorista u organizador. Quien responda de forma solidaria tendrá derecho de repetición frente al verdadero responsable.

El organizador o minorista que abone indemnización tendrá acción de regreso frente a los terceros que ocasionen el daño (no se indica plazo de ejercicio de la acción de regreso).

Por el contrario, no ha prosperado en esta reforma otra de las reivindicaciones de las agencias relativa a la supresión de la garantía por responsabilidad contractual (art. 165), que no estaba prevista en la Directiva.

5. Entrada en vigor

Esta ley entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado» (por tanto, el 2 de marzo de 2022), a excepción del apartado diez del artículo primero, de modificación de la letra b) del artículo 80 TRLGDCU, que entrará en vigor en el plazo de tres meses desde su publicación (1 de junio de 2022).

6. El futuro que nos viene

El Gobierno promoverá, en el plazo de tres meses siguientes a la aprobación desde la entrada en vigor de la presente ley, las modificaciones legislativas necesarias para garantizar la atención personalizada en los servicios de pagos a los consumidores y usuarios en situación de vulnerabilidad que lo demanden, sin discriminación motivada por «brecha digital» (Disposición adicional segunda. Plan de medidas para favorecer la inclusión financiera de las personas más vulnerables y especialmente de las personas de mayor edad).

El Gobierno promoverá, en coordinación con el Banco de España como supervisor, y representantes del sector de entidades de crédito un Plan de Medidas para favorecer la inclusión de las personas más vulnerables, y especialmente aquéllas de mayor edad, que incluya, entre otras, las siguientes (Disposición adicional tercera):

a) Que el cierre de las oficinas bancarias no lleve emparejado el cierre de sus cajeros automáticos externos.

b) El incremento del personal de apoyo para ayudar a las personas con menores capacidades digitales a realizar las operativas necesarias.

c) La instalación de señales e indicaciones de prioridad en el uso de los cajeros automáticos por parte de personas vulnerables.

d) Promover la reserva de cajeros para uso exclusivo de personas vulnerables.

e) Tecnologías de acceso a la banca sencillas, comprensibles, inclusivas y seguras.

f) Máxima seguridad, para proteger a los usuarios bancarios de robos, engaños y estafas *on line*.

g) Cuantas medidas se consideren necesarias para garantizar la atención presencial a las personas de mayor edad, y a todos aquellos colectivos para los que el acceso a los servicios financieros a través de las nuevas tecnologías constituya un motivo de exclusión financiera.

h) Cuantas medidas se consideren oportunas para acercar los servicios financieros a todas las personas, especialmente en el medio rural, hacerlos más accesibles, teniendo especialmente en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad y las personas mayores.

Asimismo, el Gobierno continuará impulsando entre las líneas de actuación estratégica de la sociedad estatal Correos y Telégrafos, S.A., iniciativas para evitar la exclusión financiera de los consumidores en situación de vulnerabilidad, como la instalación en sus oficinas de cajeros automáticos en pequeños núcleos de población sin este tipo de servicios o la firma de acuerdos de colaboración con las entidades bancarias para la realización de operaciones de ingreso y retirada de efectivo (Disposición adicional tercera).

Este Plan coincide con la firma de nuevo protocolo de atención a personas mayores y con discapacidad por el Ministerio de Asuntos Económicos, el Banco de España y las tres patronales bancarias (AEB, CECA y Unacc), con el fin de abordar la problemática de la exclusión financiera. El acuerdo incluye una decena de compromisos por parte de los bancos. Estos son los diez aspectos a los que se compromete el sector bancario:

1.- Ampliación de los horarios de atención presencial que abarque como mínimo de 9.00h a 14.00h para servicios de caja. Este servicio se proporcionará en ventanilla o en cajero.

2.- Trato preferente a los mayores en las sucursales, con prioridad en casos de alta afluencia de público en oficinas.

3.- Formación específica obligatoria al personal de la red comercial en las necesidades de este colectivo.

4.- Atención telefónica preferente sin coste adicional o directa, a través de un interlocutor personal.

5.- Horario de atención telefónica mínimo entre las 9:00h y las 18:00h para los clientes a los que se les presten servicios sin oficina.

6.- Garantía de adaptabilidad, accesibilidad y sencillez de los canales en función de su uso, poniendo a disposición de estos clientes versiones con lenguaje y vista simplificados.

7.- Reparación de los cajeros fuera de servicio para asegurar el aprovisionamiento de efectivo en un máximo de 2 días laborales e información del cajero alternativo más cercano.

8.- Ofrecimiento a los clientes de acciones de educación financiera, digital y prevención de fraudes por el canal que resulte más adecuado.

9.- Las entidades comunicarán al colectivo de clientes mayores las medidas que adopten para darles a conocer las mejoras puestas a su disposición

10.- Ampliación del objeto del Observatorio de Inclusión Financiera para hacer un adecuado seguimiento de las medidas adoptadas por las entidades para la prestación personalizada de los servicios financieros.

La disposición final primera del Proyecto de ley instaba al Gobierno a que, en el plazo de seis 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: 1. Mediante la transposición de las directivas comunitarias pendientes, adecué 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 con 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. Finalmente, esta propuesta no ha prosperado.

Igualmente, la Disposición final tercera del Proyecto preveía 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 doce 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. Tampoco ha prosperado.