

## Nota informativa

### **España desarrollará un etiquetado inclusivo y evitará la exclusión financiera de las personas más vulnerables**

**En el plazo de un año, se desarrollará un etiquetado que garantice la accesibilidad universal de bienes y productos de consumo de especial relevancia para la protección de la seguridad, integridad y calidad de vida, especialmente de las personas ciegas y con discapacidad visual como personas consumidoras vulnerables.**

**Deberá garantizarse, en un plazo de tres meses, 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».**

Madrid, 04 de marzo 2022. Con la publicación de la [Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica](#), España garantizará la accesibilidad en etiquetados para personas con discapacidad visual y desarrollará reglamentariamente etiquetados que garanticen la inclusividad de las personas consumidoras vulnerables.

Otra de las novedades incorporadas es que se favorecerá la inclusión financiera de las personas de mayor edad. Así pues, España promoverá, en el plazo de tres meses, las modificaciones legislativas necesarias para garantizar la atención personalizada en los servicios de pagos a las personas vulnerables que lo demanden, sin discriminación alguna por razón de la conocida como brecha digital.

Adicionalmente, y en coordinación con el Banco de España y representantes del sector de entidades de crédito, se adoptarán medidas para favorecer la inclusión de las personas más vulnerables, especialmente, las de edad avanzada.

Con estas iniciativas, se busca que el cierre de oficinas bancarias no lleve emparejado el cierre de sus cajeros automáticos externos y que las entidades incrementen su personal para poder ayudar a realizar distintas operaciones a las personas con menores capacidades digitales.

Se consolida, así, la figura de la persona consumidora vulnerable, a través de un marco legal que permite corregir situaciones de indefensión, protegiendo a colectivos vulnerables (menores, personas con distintos tipos de discapacidad, de avanzada edad o escaso nivel de digitalización, entre otros). De este modo, tanto la Comisión Europea como España van más allá de la tradicional alusión a la situación económica de las personas consumidoras a la hora de determinar su vulnerabilidad, considerando también diversas circunstancias que, agravadas por la actual crisis sanitaria, hacen que se encuentren en una especial posición de subordinación, indefensión o desprotección en sus relaciones de consumo.

Fuente: [Ministerio de Consumo](#)