

**CONTESTAR LA RECLAMACIÓN DEL CONSUMIDOR O RECONOCER LA  
COMISIÓN DE UNA INFRACCIÓN NO EXCLUYE NI ATENÚA LA SANCIÓN POR  
INCUMPLIR LOS REQUERIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE CONSUMO\***

**STSJ de Andalucía (Sala de lo Contencioso-Administrativo) núm. 1218/2015,  
de 29 junio (JUR 2015\259238)**

*Encarna Cordero Lobato*  
*Catedrática de Derecho civil*  
*Centro de Estudios de Consumo*  
*Universidad de Castilla-La Mancha*

*Fecha de publicación: 8 de febrero de 2016*

El TSJ de Andalucía ha considerado que el hecho de que la empresa conteste la reclamación que le haya formulado un consumidor o el reconocimiento de hechos que efectúe la empresa, no excluye ni atenúa la infracción relacionada con el incumplimiento de los requerimientos formulados por la Administración (tipificada en Andalucía en el art. 71.7.3º de la Ley 13/2003) como consecuencia de la queja presentada por el consumidor. Estima el Tribunal que ello “*no tiene nada que ver con el hecho de que no se atendió el requerimiento de la Administración, ni en base a que se hubiera dado respuesta al ciudadano cabe inferir que concurra circunstancia atenuante alguna, ya que lo que se sanciona es precisamente no haber atendido el requerimiento de la Administración, requerimiento que nunca fue atendido, por lo que no se ha corregido de forma diligente la irregularidad, ni se han evitado o disminuido los efectos, sin que quepa equiparar el reconocer la evidencia de que no se atendió el requerimiento con una colaboración activa para evitar o disminuir los efectos de una infracción*”, que es lo que exige (hoy) el art. 79.3 de la Ley andaluza 13/2003 para atenuar la sanción.

---

\* Trabajo realizado en el marco de la Ayuda del Programa Estatal de Fomento de la Investigación Científica y Técnica de Excelencia (Subprograma Estatal de Generación de Conocimiento) del Ministerio de Economía y Competitividad, otorgada al Grupo de investigación y Centro de investigación CESCO, *Mantenimiento y consolidación de una estructura de investigación dedicada al Derecho de consumo*, dirigido por el Prof. Ángel Carrasco Perera, de la UCLM, ref. DER2014-56016-P.