

**FALTA DE CONFORMIDAD EN UN VEHÍCULO DE SEGUNDA MANO: ¿CUÁLES SON LAS ALTERNATIVAS PARA SOLUCIONAR LA CONTROVERSIA? ESPECIAL REFERENCIA A LA REPARACIÓN DE DAÑOS AL CONSUMIDOR EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR\***

*M<sup>a</sup> del Sagrario Bermúdez Ballesteros\*\**  
*Prof. Ayudante Doctora Área de Derecho Civil*  
*Centro de Estudios de Consumo*  
*Universidad de Castilla-La Mancha*

*Fecha de publicación: 31 de mayo de 2019*

## **1. CONSULTA PLANTEADA**

Se recibe en el Centro de Estudios de Consumo (CESCO) una consulta, procedente de la OMIC del Ayuntamiento de Sonseca (Toledo), en la que se solicita asesoramiento respecto a cuál sería la vía más adecuada (si la administrativa o la judicial) para que el consumidor, que ha presentado reclamación de consumo ante una OMIC con solicitud de arbitraje, rechazado por la empresa, obtenga la reparación de los perjuicios sufridos en el seno de una controversia originada por una supuesta falta de conformidad en el bien adquirido.

De manera resumida, los **hechos** que enmarcan la consulta son los siguientes:

El consumidor adquirió el 5-07-2018 un vehículo de segunda mano por un precio de 9.170 euros. Posteriormente (diciembre de 2018 y febrero de 2019), surgen unas averías en el coche, producidas por fallos en determinadas piezas del motor. Entre las cláusulas del contrato de compraventa formalizado se incluye la que refleja que el plazo de garantía del vehículo, al ser de segunda mano, será de 12 meses, contados desde la fecha de entrega

---

\* Trabajo realizado en el marco del Proyecto de Investigación PGC2018-098683-B-I00, del Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades (MCIU) y la Agencia Estatal de Investigación (AEI) cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) titulado “Protección de consumidores y riesgo de exclusión social” y dirigido por Ángel Carrasco Perera y Encarna Cordero Lobato.

\*\* <https://orcid.org/0000-0002-1260-3867>



del mismo. Además, se señala expresamente en el documento contractual que “*el vehículo dispone de garantía en MOTOR Y CAJA DE CAMBIOS quedando excluidas todo tipo de piezas de desgaste del vehículo*” (estipulación cuarta). Junto al contrato de compraventa del vehículo, se firma el que se denomina “Contrato de garantía de vehículos de ocasión”, en el que se detallan las piezas del motor cubiertas por la garantía, así como las excluidas, el procedimiento de reclamación en caso de avería, etc. Señala el consumidor que parte del precio pagado, concretamente 390 euros se destinaban a “pagar” la garantía.

En las dos ocasiones en que el automóvil se avería, por idéntica causa (colector de admisión y filtro de partículas), el comprador señala que avisó de las mismas oportunamente a la empresa vendedora, quien declinó hacerse cargo de las reparaciones. Ante la negativa del vendedor, el comprador decide llevar el vehículo a otro taller para repararlo. Se emiten dos facturas de 982,05 euros y 1.568,81 euros que, a juicio del comprador, deben correr por cuenta del vendedor, por estimar las averías acontecidas cubiertas por la garantía del vehículo. La empresa vendedora se niega a hacerse cargo del coste de dichas reparaciones, imputando las averías a la única y exclusiva responsabilidad del comprador, quien –a su juicio- hizo un negligente y mal uso del vehículo.

El 5 de marzo de 2019 el consumidor interpone reclamación ante la OMIC solicitando arbitraje de consumo para la resolución del conflicto. Notificada la reclamación a la empresa vendedora, rechaza el sometimiento de la controversia al sistema arbitral de consumo.

Ante los acontecimientos expuestos, la **consulta** que se plantea es: (i) si la reclamación formulada interrumpiría los plazos de garantía y (ii) qué sería más conveniente para el consumidor, si dirigir la reclamación al Servicio de Consumo correspondiente o acudir a la vía judicial.

## 2. RESPUESTA

### 2.1. Consideraciones generales

Cuando surge un conflicto de consumo entre quienes ostentan la condición de consumidor, por un lado, y empresario, por otro, son tres las vías que se ponen a disposición del consumidor para reaccionar frente a la controversia originada:

- (i) Interponer una **reclamación de consumo** que, desencadenará la incoación del procedimiento administrativo sancionador en el que se sancionará la conducta infractora, tipificada como tal en la legislación de consumo (estatal y

autonómica). Además, el art. 48 TRLGDCU prevé la posibilidad de que en dicho procedimiento sancionador se exija al infractor la reposición de la situación alterada por la infracción y que el órgano competente para imponer la sanción pueda, en su caso, determinar una indemnización a los daños y perjuicios causados al consumidor.

- (ii) Solicitar la resolución del conflicto a través del **sistema arbitral de consumo** (SAC), de carácter extrajudicial (arts. 57 y 58 TRLGDCU). El SAC puede definirse, a grandes rasgos, como el instrumento que las Administraciones Públicas ponen a disposición de los ciudadanos para resolver extrajudicialmente los conflictos y reclamaciones derivadas de las relaciones de consumo, mediante el cual, las partes implicadas (consumidores o usuarios y empresas o profesionales) voluntariamente encomiendan a un tercero (árbitro) que, actuando con independencia, imparcialidad y confidencialidad, decida sobre la controversia o conflicto surgido entre ellos. El laudo que resuelve la controversia entre las partes tiene carácter vinculante y ejecutivo para ambas, lo que supone un gran avance en la garantía de los derechos de los consumidores.
- (iii) Interponer demanda ante los **tribunales del orden jurisdiccional civil**.

En las líneas que siguen, sin entrar a analizar la causa que motiva la controversia originada -esto es, si las averías deben o no ser cubiertas por la garantía del vehículo e incluso analizar el posible carácter abusivo de las estipulaciones insertas en el llamado “Contrato de garantía de vehículos de ocasión”- se detallará, en primer lugar, la repercusión que en los plazos de garantía legal del bien de segunda mano pudiera tener la reclamación efectuada por el consumidor.

A continuación, se harán las correspondientes observaciones sobre la conveniencia y oportunidad de que el caso siga su cauce por el procedimiento administrativo sancionador o que el comprador acuda a la vía judicial solicitando la defensa de sus derechos.

## **2.2. ¿La presentación de reclamación de consumo ante una OMIC interrumpe los plazos de garantía legal?**

En el marco de la garantía legal (arts. 114 y ss. TRLGDCU), el vendedor responde de las faltas de conformidad del producto –tanto nuevo como de segunda mano- existentes en el momento de su entrega, y que se manifiesten en los plazos legalmente

establecidos. Es, por tanto, la fecha de entrega del vehículo (en el caso consultado, el 5-07-2018) la que sirve de referencia para iniciar el cómputo del plazo de garantía que, en bienes de segunda mano, es como mínimo de 1 año.

Ante una falta de conformidad en bienes usados, el consumidor podrá exigir, primero, la reparación del producto y, en segundo término, la rebaja del precio o la resolución del contrato; no podrá pedir la sustitución del mismo, pues dicha opción se impide por el art. 120 g) TRLGDCU. Dichas acciones se atribuyen al consumidor *ex lege*, sin necesidad de convenio o contrato de las partes en el que se pacten dichas medidas y sin que el consumidor haya de pagar por ello. En el relato de los hechos que se adjunta en la consulta, el consumidor señala que parte del precio de la compra del vehículo se pagaba a cambio del disfrute de la garantía (literalmente, señala el consumidor: “pagué 9.170 € de los que, nos dijeron, 390 € eran para la garantía”).

Volviendo a los plazos, el art. 123 contempla cuatro tipos: un plazo de garantía o de manifestación del defecto (dos años en bienes nuevos y un año, mínimo, en bienes de segunda mano), un plazo de presunción de preexistencia de falta de conformidad (seis meses, tanto en bienes nuevos como de segunda mano), un plazo de denuncia de la falta de conformidad (dos meses, en ambos casos) y un plazo de prescripción (tres años, para el ejercicio de las correspondientes acciones en ambos tipos de bienes).

¿Cuál de dichos plazos se vería afectado por la interposición de reclamación ante la OMIC? **Sólo afectaría al último plazo de los señalados, esto es, al de prescripción de las acciones concedidas al consumidor en el marco de la garantía legal.** Dispone al respecto el art. 123.4 TRLGDCU: “La acción para reclamar el cumplimiento de lo previsto en el capítulo II de este título prescribirá a los tres años desde la entrega del producto”.

Se trataría del plazo de que dispone el comprador del vehículo para reclamar la reparación del mismo, rebaja del precio o resolución del contrato<sup>1</sup>. Estaríamos – insistimos – ante un plazo de prescripción, cuyo cómputo comienza en el momento de la entrega del bien. Dicho plazo puede ser interrumpido por las casusas generales de interrupción de la prescripción de las acciones, contempladas en el art. 1973 CC, que dispone: “La prescripción de las acciones se interrumpe por su ejercicio ante los Tribunales, por reclamación extrajudicial del acreedor y por cualquier acto de reconocimiento de la deuda por el deudor”.

En el caso que nos ocupa, la reclamación interpuesta ante la OMIC en fecha 5-03-2019 habría interrumpido el plazo de prescripción de tres años (de 5-07-2018 a 5-07-2021). La interrupción habría inutilizado el tiempo del plazo transcurrido hasta ese momento, cuyo cómputo habría de iniciarse de nuevo.

Por otra parte, habiendo solicitado el consumidor en la mencionada reclamación la resolución del conflicto a través de arbitraje de consumo y negándose el empresario a ello, al primero no le quedaría otra alternativa que acudir a los órganos judiciales (interposición de demanda ante los tribunales del orden civil) u obtener la reparación de los perjuicios sufridos en el seno del procedimiento administrativo sancionador correspondiente. Recordemos que el sometimiento a arbitraje de consumo es voluntario para el empresario.

### **2.3. Algunas consideraciones sobre la liquidación de intereses particulares en el procedimiento administrativo sancionador**

El art. 51 CE ordena a todos los Poderes Públicos que garanticen la defensa de los consumidores y usuarios, *<<protegiendo mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos>>*. Este mandato constitucional afecta a las Administraciones públicas que, en cumplimiento del mismo, deberán habilitar los medios técnicos y materiales necesarios para dispensar al consumidor de esos procedimientos eficaces que ordena la Constitución. Es a través del procedimiento administrativo sancionador<sup>2</sup> como las Administraciones públicas correspondientes<sup>3</sup> sancionan las conductas tipificadas por la normativa

---

<sup>3</sup> Dispone al respecto el art. 47 TRLGDCU (Administración competente):

*“1. Las Administraciones españolas que en cada caso resulten competentes sancionarán las infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios cometidas en territorio español cualquiera que sea la nacionalidad, el domicilio o el lugar en que radiquen los establecimientos del responsable.*

*2. Las infracciones se entenderán cometidas en cualquiera de los lugares en que se desarrollen las acciones u omisiones constitutivas de las mismas y, además, salvo en el caso de infracciones relativas a los requisitos de los establecimientos e instalaciones o del personal, en todos aquellos en que se manifieste la lesión o riesgo para los intereses de los consumidores y usuarios protegidos por la norma sancionadora.*

*3. Las autoridades competentes en materia de consumo sancionarán, asimismo, las conductas tipificadas como infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios de los empresarios de los sectores que cuenten con regulación específica y las prácticas comerciales desleales con los consumidores o usuarios.*

*4. El incumplimiento de la obligación de suministrar las condiciones generales de la contratación que establece el artículo 81.1 de esta ley podrá ser sancionado por los órganos o entidades correspondientes de las Comunidades Autónomas y de las Corporaciones locales competentes en materia de defensa de los consumidores y usuarios. La Agencia Española de Consumo y Seguridad Alimentaria y Nutrición podrá sancionar igualmente el incumplimiento de esta obligación en aquellos sectores que estén afectados por las competencias exclusivas del Estado”*

(TRLGDCU o estatutos de consumidores y usuarios autonómicos) como infracciones administrativas de consumo. Mediante esta vía se consigue que la conducta que contraviene la normativa de consumo y que afecta negativamente a los intereses de los consumidores, resulte castigada con la oportuna sanción administrativa.

Entre los cauces de que dispone el consumidor para dirigir a la Administración de Consumo una reclamación<sup>4</sup> por presuntas infracciones a sus derechos legalmente reconocidos, se encuentran **a)** las hojas de reclamaciones, y **b)** la reclamación presentada ante una Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC).

- a)** Respecto a las **hojas de reclamaciones**<sup>5</sup>, las leyes autonómicas de consumo exigen que las empresas que comercialicen bienes o presten servicios dispongan de forma obligatoria de hojas de reclamaciones a disposición del público, convenientemente anunciadas. Se trata del documento típico que la Administración pone a disposición de los consumidores para presentar una denuncia. La remisión a las autoridades de consumo de la CA de una de las tres copias que componen este documento servirá como denuncia de los hechos presuntamente sancionables relatados por el consumidor.
- b)** Otra manera de presentar una denuncia ante una infracción de consumo es **acudir a una Oficina de Información al Consumidor** de titularidad pública (OMIC)<sup>6</sup> y **presentar la correspondiente reclamación**, utilizando el impreso formalizado al efecto. Presentada una reclamación ante una OMIC, se seguirán los trámites establecidos en la legislación de procedimiento administrativo.

---

<sup>4</sup> Una reclamación en materia de consumidores es una comunicación que el consumidor dirige a la Administración competente cuando se presenta un conflicto o desacuerdo entre lo que él cree ajustado a la relación comercial que tiene con una empresa o el profesional que le ha prestado un determinado servicio o le ha vendido un producto, poniendo de manifiesto los hechos y solicitando una solución que dirima la controversia entre las partes.

<sup>5</sup> Las hojas de reclamaciones son documentos formalizados suministrados por la Administración Pública, de los que deben disponer todas las personas titulares de establecimientos o centros que comercialicen productos y bienes o presten servicios en cada Comunidad autónoma. También es obligado el anuncio en el establecimiento de la existencia de las hojas de reclamaciones. Puede consultarse al respecto DEL ESTAL SASTRE, R., *Los centros comerciales no escapan a la obligación de disponer de hojas de reclamaciones a solicitud del consumidor*, 7 de julio 2016, publicado en: <http://blog.uclm.es/cesco/files/2016/07/Los-centros-comerciales-no-se-escapan-de-la-obligacion-de-disponer-de-hojas-de-reclamaciones-a-solicitud-del-consumidor.pdf>

<sup>6</sup> Una de las competencias que la Ley atribuye a estas Oficinas es <<recepción, registro y acuse de recibo de quejas y reclamaciones de los consumidores y su remisión a las entidades u organismos correspondientes>>

Si de los hechos sobre los que versa la reclamación pudiera deducirse la comisión de una infracción en materia de consumo, la Administración incoará el correspondiente expediente sancionador y podrá adoptar las medidas cautelares que se consideren necesarias de cara a la eficacia de la resolución final. En términos generales, la Administración de Consumo –a quien va dirigida la reclamación- comenzará su tramitación dando traslado de la misma al reclamado para que éste formule las alegaciones que estime oportunas o, en su caso, manifieste su voluntad de llegar a un acuerdo o de someterse a alguno de los mecanismos de resolución de conflictos.

Pero, además, dado que la comisión de hechos que constituyen infracciones de consumo sancionables por la Administración, puede llevar aparejada otro tipo de consecuencias en el plano de la responsabilidad civil, el TRLGDCU permite que puedan ser determinadas ambas responsabilidades en el mismo procedimiento sancionador: la administrativa –por infracción de consumo- y la civil –si de la infracción se han derivado daños para el consumidor-. Dispone al respecto el art. 48 TRLGDCU (*Reposición de la situación alterada por la infracción e indemnización de daños y perjuicios*):

*“Conforme a lo previsto en el artículo 130.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en el procedimiento sancionador podrá exigirse al infractor la reposición de la situación alterada por la infracción a su estado original y, en su caso, la indemnización de daños y perjuicios probados causados al consumidor que serán determinados por el órgano competente para imponer la sanción, debiendo notificarse al infractor para que en el plazo de un mes proceda a su satisfacción, quedando, de no hacerse así, expedita la vía judicial”.*

A primera vista, una de las finalidades de este precepto es la de ahorrar costes al consumidor. No obstante, el hecho de que la Administración pueda añadir –en el marco del procedimiento sancionador- la exigencia de restitución al empresario sancionado, supondrá un coste operativo adicional para la misma.

La idea de que la Administración se convirtiera en juzgador de un conflicto entre particulares (el relativo a la responsabilidad civil derivada de la infracción) siempre ha sido vista con recelo y cautela por la doctrina. La redacción del art. 48 TRLGDCU motivó numerosas dudas interpretativas respecto al sentido y justificación de la potestad administrativa para resarcir derechos e intereses privados en el seno de un procedimiento administrativo sancionador. Uno de los mayores inconvenientes que se apuntaban se refería a la inexistencia de eficacia ejecutiva de la resolución

administrativa que resolviera sobre la responsabilidad civil derivada de la infracción de consumo<sup>7</sup>.

Se trata de un tema complejo, cuya exposición detallada es imposible de abordar en este momento, dadas las limitaciones lógicas de espacio y contenido. No obstante, a continuación se esbozará, en líneas generales, la problemática que suscita la fijación de una indemnización de daños en el marco de un procedimiento administrativo sancionador en materia de consumo. Comenzaremos exponiendo los escenarios normativos anterior y posterior a las vigentes Leyes 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público.

Antes de la entrada en vigor de las mencionadas Leyes de 2015, la anterior Ley 30/1992 reguló la cuestión en el artículo 130.2<sup>8</sup>, que reconocía que la resolución sancionadora podía incluir también la exigencia al infractor de reposición de las cosas al estado anterior y la indemnización de daños y perjuicios. Sin embargo, se dejaba esta última en un “punto muerto” al decir que, si no era cumplida por el infractor sancionado, quedaría “*expedita la vía judicial*”, lo que se interpretaba en el sentido de que el perjudicado tendría que acudir ineludiblemente a la vía civil, si quería ver repuestos sus intereses menoscabados.

La reforma operada en el orden administrativo con la aprobación de las Leyes 39/2015 y 40/2015 ha dibujado el siguiente escenario normativo:

- El art. 28.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público señala: “*Las responsabilidades administrativas que se deriven de la comisión de una infracción serán compatibles con la exigencia al infractor de la reposición de la situación alterada por el mismo a su estado originario, así como con la indemnización por los daños y perjuicios causados, que será determinada y exigida por el órgano al que corresponda el ejercicio de la potestad sancionadora. De no satisfacerse la indemnización en el plazo que al efecto se*

---

<sup>7</sup> Vid. ALENZA GARCÍA, J.F., “Comentario al art. 48 TRLGDCU”, en *Comentarios a las normas de protección de los consumidores. Texto Refundido (RDL 1/2007) y otras leyes y reglamentos vigentes en España y en la Unión Europea*, CÁMARA LAPUENTE, S. (dir), Colex, Madrid, 2011, pp. 391 y ss.

<sup>8</sup> El art. 130.2 de la Ley 30/1992 disponía: “*Las responsabilidades administrativas que se deriven del procedimiento sancionador serán compatibles con la exigencia al infractor de la reposición de la situación alterada por el mismo a su estado originario, así como con la indemnización por los daños y perjuicios causados que podrán ser determinados por el órgano competente, debiendo, en este caso, comunicarse al infractor para su satisfacción en el plazo que al efecto se determine, y quedando, de no hacerse así, expedita la vía judicial correspondiente*”.

*determine en función de su cuantía, se procederá en la forma prevista en el artículo 101 de la Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas”.*

- El artículo 101 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común, establece: “1. *Si en virtud de acto administrativo hubiera de satisfacerse cantidad líquida se seguirá el procedimiento previsto en las normas reguladoras del procedimiento de apremio*”.
- El apremio se clasifica como medio de ejecución forzosa de que dispone la Administración pública (art. 100.1.A, Ley 39/2015).
- El art. 99 de la Ley 39/2015 dispone: “*Las Administraciones Públicas, a través de sus órganos competentes en cada caso, podrán proceder, previo apercibimiento, a la ejecución forzosa de los actos administrativos, salvo en los supuestos en que se suspenda la ejecución de acuerdo con la Ley, o cuando la Constitución o la Ley exijan la intervención de un órgano judicial*”.

Este entramado normativo de unión y relación de preceptos pone de manifiesto la complejidad del Derecho de consumo en el escenario administrativo.

Algún autor ha considerado que con la regulación actual se pretende que la resolución sancionadora pueda pronunciarse sobre la responsabilidad civil del infractor (es decir, sobre la indemnización que debe pagar al perjudicado por la infracción) y que ese pronunciamiento tenga la misma fuerza que el resto del contenido de la resolución, lo que significa que será vinculante, pudiendo ser objeto de ejecución forzosa por parte de la Administración en vía de apremio y, en caso de no estar alguien de acuerdo, tendría que impugnarlo en vía contencioso-administrativa. Recuérdese, que antes de la reforma se establecía que habría que acudir a los tribunales si el infractor no cumplía voluntariamente<sup>9</sup>.

Sin embargo, de admitirse la posibilidad que la determinación de los daños y perjuicios a favor de los consumidores encuentra amparo en el art. 28 de la Ley 40/2015, surgirían las siguientes preguntas: ¿cómo puede la Administración actuar por vía de apremio sobre el patrimonio de un particular para cobrar la indemnización debida a otro particular?, ¿cómo habría de proceder la Administración para entregar

---

<sup>9</sup> Consúltase al respecto, HUERGO, A. J., “La Ley 40/2015 cambia las reglas del juego”, disponible en: <https://almacenederecho.org/sanciones-administrativas-y-responsabilidad-civil/>

la indemnización al acreedor de la misma después de la ejecución sobre el patrimonio del deudor? Por otro lado, si las partes finalmente deciden acudir a los Tribunales ordinarios, ¿qué pasaría con la indemnización acordada y cobrada ejecutivamente por la Administración? ¿Es el orden contencioso administrativo el que debe decidir en caso de disconformidad de los particulares con la indemnización acordada en el procedimiento sancionador?<sup>10</sup>

En definitiva, las incertidumbres planteadas llevan, indudablemente, a considerar que la Ley 40/2015 no contempla la posibilidad de que la Administración pueda acordar indemnizaciones a favor de los particulares sino tan solo a su favor, en virtud de la facultad de autotutela que le es propia, pues, constitucionalmente, la competencia de juzgar y hacer ejecutar lo juzgado corresponde a los Jueces y Tribunales.

A nivel autonómico, no consta que la Comunidad de Castilla-La Mancha hubiese recogido en alguna de sus normas, tras la aprobación del TRLDCU, la posibilidad de fijar y pronunciarse sobre una eventual petición de indemnización de daños y perjuicios, ni se mencionan criterios o principios que deban tenerse en cuenta ni se atribuye a ningún órgano administrativo.

Es cierto que acudir a la vía judicial es bastante gravoso (tasas judiciales, abogado, procurador, etc.) mientras que recurrir a la Administración es gratis y no requiere formalidades especiales. No obstante, las razones apuntadas y las que ahora se exponen, hacen más aconsejable acudir a los tribunales del orden civil para conseguir la reposición y la indemnización de los daños de forma más acertada. Los argumentos son los siguientes<sup>11</sup>:

- El artículo 48 TRLDCU hace referencia a la *posibilidad* de que se pueda exigir al infractor la indemnización de los daños y perjuicios causados al consumidor. La propia literalidad del precepto lleva a sostener que la determinación y cuantificación de la indemnización en el seno del procedimiento sancionador que, en su caso, se esté tramitando no es obligatoria, sino que, por el contrario, tiene carácter potestativo. La competencia del art. 48 TRLGDCU es discrecional, “*podrá exigirse...*” señala la norma. No existe, por tanto, un derecho del consumidor al procedimiento del art. 48 sino que se trata de una potestad de

---

<sup>10</sup> Puede consultarse al respecto <https://ws168.juntadeandalucia.es/iaap/revista/2018/04/22/indemnizacion-de-danos-en-materia-de-consumo/>

<sup>11</sup> Para una detallada exposición al respecto, consúltese CARRASCO PERERA, A. y CORDERO LOBATO, E. “Alcance de la reposición e indemnización al consumidor en el seno del procedimiento sancionador de consumo”, *Revista CESCO de derecho de Consumo*, núm. 6/2013, disponible en <https://revista.uclm.es/index.php/cesco/article/view/300>

ejercicio discrecional que vendrá dada por la razonabilidad: factores como la poca posibilidad de éxito, los altos costes de determinación del daño o el riesgo de lesionar el derecho de tutela efectiva de los implicados podrían llevar a la Administración a abstenerse en esa actuación<sup>12</sup>.

- En el procedimiento sancionador no son determinables todos los daños y perjuicios ocasionados por una actuación empresarial sino tan sólo los derivados de la comisión de una infracción y siempre que resulten probados. Y corresponde probar la existencia de daños y perjuicios y cuantificarlos a quien pretende su resarcimiento, igual que ocurre en un procedimiento judicial. Ello resultará en muchas ocasiones complicado para el consumidor. Lo cierto es que al depender la indemnización de la existencia de la infracción, el denunciante es el primer interesado en que la resolución que se dicte sea sancionadora. En el caso que nos ocupa, la conducta del empresario podría integrarse en la infracción contemplada en el art. 49.1 d) TRLGDCU.
- La legislación procesal civil (art. 517 LECiv) no menciona, entre los títulos ejecutivos, a las resoluciones recaídas en procedimientos administrativos de carácter sancionador. La resolución administrativa que resuelve el interés privado del consumidor y que pone fin a la vía administrativa no tiene la ejecutividad propia de los actos administrativos y el art. 48 TRLGDCU señala al final que queda expedita la vía judicial. Pero ¿cuál es la jurisdicción competente? Como resolución administrativa sería recurrible ante la jurisdicción contencioso administrativa. RECLAMACIONES
- Tampoco prevé la LECiv que lo resuelto en vía administrativa constituya cosa juzgada en vía civil (cfr. art. 207.4 LECiv). De forma que, si el empresario incumple la orden de restitución, el consumidor tendría la posibilidad de iniciar un procedimiento civil y lo paradójico es que en ese procedimiento civil la resolución administrativa carecerá de valor de cosa juzgada y tendrá únicamente valor probatorio.

Ello significa dos cosas: (i) por un lado, que lo resuelto en vía administrativa no vincula al juez civil y (ii) por otro, que la existencia de una previa resolución administrativa sancionadora que se pronuncie sobre los daños causados al

---

<sup>12</sup> Véase al respecto HUALDE MANSO, T., “Desajustes, paradojas y futuro del Derecho de Consumo”, en *CURSO "El Ministerio Fiscal y la protección de consumidores y usuarios"*, disponible en: [https://www.fiscal.es/fiscal/PA\\_WebApp\\_SGNTJ\\_NFIS/descarga/Ponencia%20escrita%20Teresa%20Hualde%20Manso.pdf?idFile=7d27a668-8d1c-4a4e-97f6-9426aebf1c4a](https://www.fiscal.es/fiscal/PA_WebApp_SGNTJ_NFIS/descarga/Ponencia%20escrita%20Teresa%20Hualde%20Manso.pdf?idFile=7d27a668-8d1c-4a4e-97f6-9426aebf1c4a)



consumidor no impide la posibilidad de entablar una demanda civil por los mismos hechos.

**Concluyendo, la valoración conjunta de los argumentos expuestos llevan a sostener la conveniencia de acudir, en el caso consultado, a los tribunales del orden jurisdiccional civil interponiendo la correspondiente demanda judicial.**