



**¿LAS RESPUESTAS EVASIVAS EN INGLÉS A LOS REQUERIMIENTOS A LA  
MERCANTIL BOOKING, SE PUEDE SANCIONAR CON BASE EN LOS  
ARTÍCULOS 49.1 H) TRLGDCU Y 5.1 DEL RD 1945/83?**

*María Zaballos Zurilla*  
*Contratada Predoctoral FPU*  
*Universidad de Castilla-La Mancha*

*Fecha de publicación: 25 de febrero de 2019*

**Resumen:** El presente informe da respuesta a una consulta planteada a CESCO en relación con la mercantil Booking. Se pregunta por la posibilidad de sanción a esta empresa con base en los artículos 49.1.h) del Texto Refundido de la Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios, y del artículo 5. 1 del RD 1945/83, que regula las infracciones y sanciones en defensa de consumidores y usuarios, en un supuesto de respuestas evasivas en inglés a los requerimientos planteados tras la reclamación del consumidor.

**Palabras clave:** consumidores y usuarios; potestad sancionadora, infracciones y sanciones.

**Abstract:** The present report gives an answer to a consultation made to CESCO in relation to the company Booking. The consumer wondered about the possibility of sanctioning this company based on articles 49.1 h) of the revised text of the General Consumer and User Defence Act, and article 5. 1 of RD 1945/83, which regulates the infringements and penalties in defense of consumers and users, in a case of refusal to respond in Spanish to the claims posed by the client.

**Keywords:** consumers and users, sanctioning function, violations and penalties.



## 1. Planteamiento del caso

Desde el Servicio de Salud Pública y Consumo de la Dirección Provincial de la Consejería de Sanidad en Toledo, se formula una consulta a CESCO en relación con la mercantil Booking. La pregunta planteada es la siguiente:

*¿Se puede sancionar a la mercantil por las infracciones contempladas en el art. 49.1 h) del RDL 1/2007 y 5.1 del RD 1945/1983, toda vez que la documentación que presenta está redactada en inglés sin acompañarse de la correspondiente traducción oficial al castellano cuando operan en España y la contratación y solución de conflictos con clientes lo hacen mediante lengua castellana?*

Según nos indican desde el Servicio mencionado, recibidas las reclamaciones de consumo, se le formulan requerimientos a la mercantil Booking, a fin de que plantee sus alegaciones y presente la documentación solicitada. La empresa atiende y responde a los requerimientos, pero siempre lo hace en inglés. Señala que su lengua corporativa es el inglés y que tienen su sede en Holanda. Los requerimientos se le remiten a su sede en Barcelona.

El contenido de la respuesta de la empresa, que nos remite traducido el Servicio de Salud, es éste:

*“Booking es una sociedad de responsabilidad limitada constituida de conformidad con las leyes de los Países Bajos. Booking (...) tiene filiales en todo el mundo. Las filiales solo proporcionan apoyo interno para y en beneficio de Booking. Las filiales no tienen ningún poder ni autoridad para prestar el servicio representar a [Booking.com](http://Booking.com) o celebrar ningún contrato en nombre de por y en nombre de [Booking.com](http://Booking.com)”*

Según se nos informa desde el mencionado Servicio, en la documentación que presentan los reclamantes de consumo por los problemas con sus reservas, aportan correos electrónicos mantenidos con Booking para resolver el problema y el contenido de dichos correos está redactado en castellano.

## 2. Aplicabilidad al caso planteado del artículo 49. 1. h) Texto Refundido Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios



Como paso previo cabe señalar que no aclara la consulta si los problemas en la reserva origen de la reclamación, se refieren o no a un viaje combinado.

De haberse contratado por el consumidor un viaje combinado, la respuesta a la posible aplicabilidad del artículo 49.1 h)<sup>1</sup> TRLGDCU, habría de ser negativa, con base en el artículo 170, también del TRLGDCU, relativo a las infracciones en esta materia, recientemente reformado por el RD Ley 23/2018, de 21 de diciembre, que dice:

*“A lo dispuesto en este Libro no le es de aplicación el régimen de infracciones y sanciones previsto en el libro primero, título IV, capítulo II, siéndole de aplicación el régimen de infracciones y sanciones previsto en la legislación específica sobre la materia dictada por las Administraciones públicas competentes en materia de turismo o por aquellas que en cada caso tengan atribuidas las competencias por razón de la materia”.*

Este artículo no excluye totalmente en materia de viajes combinados el régimen de infracciones y sanciones del TRLGDCU, sino solamente los artículos 49 a 52, que son los contenidos en el libro I, título IV, capítulo II.

No obstante, sí se aplicarían los artículos 46 a 48. De interés resulta el artículo 47. 3, que en materia de competencia sancionadora, a los efectos que interesan en esta consulta, permite concurrencia de potestades sancionadoras entre la Administración de consumo y la competencia sectorial de consumo<sup>2</sup>. Conforme a este precepto y a la remisión a las Administraciones públicas competentes en materia de consumo que hace el propio artículo 170, la Administración autonómica podría sancionar con base, no ya en el artículo 49.1 h), sino en el artículo 5.1 del RD, que adelanto considero resulta aplicable, como se verá en el siguiente epígrafe. También, conforme a la Ley 8/1999 de Ordenación del Turismo de Castilla-La Mancha, que establece también la aplicación en esta materia de la legislación general de protección de los consumidores y usuarios (cfr, artículo 36).

Si la reserva no suponía la contratación de un servicio de viaje combinado (se reservó solamente, por ejemplo, el vuelo o el hotel), considero que resultaría aplicable el artículo 49.1 h) TRLGDCU, habida cuenta que, según se informa por el Servicio de Salud, se producen respuestas evasivas en inglés, tras recibirse las reclamaciones de consumo y formularse los requerimientos correspondientes a Booking (cuando en la documentación que presentan los reclamantes de consumo por los problemas con sus reservas, aportan

---

<sup>1</sup> Conforme a este apartado, se considera infracción en materia de consumo “...La obstrucción o negativa a suministrar datos o a facilitar las funciones de información, vigilancia o inspección”.

<sup>2</sup> Con el único límite de la prohibición de *bis in ídem*. Vid. CORDERO LOBARTO. E. *Informe sobre la competencia sancionadora en el sector de los viajes combinados*, <http://centrodeestudiosdeconsumo.com>. Pág. 4.



correos electrónicos mantenidos con la empresa para resolver el problema y el contenido de dichos correos está redactado en castellano, según manifiesta el referido Servicio).

Aunque lo relevante, a los efectos que interesan, no es tanto el idioma como el carácter evasivo de la respuesta que obstaculiza, sin duda, la labor de la Administración autonómica.

### **3. Aplicabilidad del artículo 5.1 del RD Ley 1945/83 regulador de las infracciones y sanciones en materia de consumo y de la producción agroalimentaria**

Como paso previo cabe destacar que al haberse promulgado con anterioridad a la Ley de Consumidores y Usuarios, se planteó la posible inconstitucionalidad de esta norma reglamentaria por vulneración de principio de legalidad. Hoy esta cuestión se encuentra superada. Una vez aprobada la LCU, fue esta ley la que confirió cobertura legal al RD 1945/1983 con respecto a las infracciones cometidas con posterioridad a la LCU (cfr. STC 29/1989, entre otras muchas)<sup>3</sup>. Hoy su vigencia se confirma por la disposición final tercera del TRLGDCU. La ordenación de la competencia para el ejercicio de la potestad sancionadora se contiene en el artículo 19 del RD.

Entiendo que resulta de aplicación el artículo 5.1 en cuanto la conducta de la empresa encaja en los supuestos en él previstos. De acuerdo con el precepto:

*“La negativa o resistencia a suministrar datos, a facilitar la información requerida por las autoridades competentes o sus agentes, en orden al cumplimiento de las funciones de información, vigilancia, investigación, inspección, tramitación y ejecución en las materias a que se refiere el presente Real Decreto, así como al suministro de información inexacta o documentación falsa”.*

Sin duda alguna, con base también en los argumentos que acabamos de ver en el epígrafe anterior, la actitud de Booking está impidiendo una labor adecuada de las labores de información, inspección, y tramitación de la Administración autonómica, que contempla la norma.

Ha de tenerse en cuenta, además, que de acuerdo con la interpretación cada vez más extendida, la competencia sancionadora no deja de ser ejercitada por la autoridad turística,

---

<sup>3</sup> En relación con la distribución de competencias sancionadoras en materia de consumo es de gran interés el trabajo de CORDERO LOBATO. E. *Tipificación y competencia en el Derecho sancionador de consumo. Un estudio de la jurisprudencia contencioso-administrativa.* <http://centrodeestudiosdeconsumo.com> . Abril de 2008.



aunque la infracción sea calificada como infracción de consumo, por estimarse tipificada en el RD 1945/1983. Cabe señalar asimismo que la tendencia jurisprudencial de atribuir la competencia a favor del Estado para imponer sanciones en materia de consumo (cfr. STS de 11 de junio de 1992), al amparo del RD, ha ido cambiando paulatinamente existiendo una línea jurisprudencial que tiende a reconocer mayor margen de actuación a la Administración autonómica frente a la estatal cuando existe una norma de transferencia, que atribuye a los órganos autonómicos, el ejercicio de la potestad sancionadora (cfr. SSTS de 28 de febrero de 1995 -RJ 1995/1491-y 28 de abril de 2000 -RJ 2000/4833-)<sup>4</sup>.

En consecuencia considero que, estemos o no ante un supuesto de viaje combinado, con base en los preceptos invocados y en los argumentos expuestos, la conducta de la mercantil booking sería sancionable, resultando competente la Administración autonómica.

---

<sup>4</sup> Vid. VELASCO CABALLERO, DÍAZ SASTRE y RODRIGUEZ CHAVES-MIMBRERO. “Comentario al art. 47” en *Comentarios al Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios*. Pamplona 2015. Pág. 593