EL ESTADO HA DESCUBIERTO QUE PUEDE SANCIONAR EN MATERIA DE CONSUMO

PASCUAL MARTÍNEZ ESPÍN
CATEDRÁTICO DE DERECHO CIVIL
UCLM-CESCO

... LA PARTE CONTRATANTE DE LA PRIMERA PARTE SERA CONSIDERADA COMO LA PARTE CONTRATANTE

NORMATIVA

- Los principios de tipicidad y legalidad que rigen en materia sancionadora están contenidos en los arts. 25 y 53.1 de la Constitución Española,
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
- Régimen básico estatal de consumo contenido en los arts. 46 y ss. del RD Legislativo 1/2007 (LGDCU), sucesivamente modificados,
- RD 1945/1983, de 22 de junio (cfr. disp. final 3ª LGDCU).

PREVIO: COMPETENCIA

El Derecho sancionador de consumo es competencia exclusiva del Estado (disp. final 1ª LGDCU),

Algunas CCAA han tipificado infracciones y sanciones en el ejercicio de su competencia de desarrollo en materia de consumo.

*Además, el régimen sancionador de consumo coexiste con la normativa sancionadora contenida en la **normativa sectorial**, que puede ser **consumerista** (por ejemplo, los arts. 18 y ss. de la Ley 22/2007, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores) **o no consumerista** (por ejemplo, los arts. 44 y ss. de la LCCI).*

CONCURRENCIA DE COMPETENCIAS SANCIONADORAS SECTORIALES

- Catálogo de materias (arts. 148 y 149 CE)
- No hay delimitación entre tipos de infracción en normativa de consumo y normativa sectorial
- La misma infracción es competencia de diversas autoridades:
- STSJ Andalucía 4.2.2016: las irregularidades en la contratación de productos financieros complejos con consumidores pueden ser constitutivas de
- una infracción por incumplimiento de las normas relativas a la información precontractual [cfr. art. 47.1 g) LGDCU],
- pero la misma conducta está tipificada en la legislación del mercado de valores, que sanciona el incumplimiento de la obligación de información y protección al inversor (art. 284 del RD Legislativo 4/2015, Texto Refundido de la Ley del Mercado de Valores).
- Incompetencia por razón de la materia: nulidad absoluta

COMPETENCIA CONSUMO/SECTORIAL

- Consumo, industria, agricultura y ganadería, sanidad, producción agroalimentaria, ordenación bancaria, instrumentos financieros, etc.
- Regla: Ley especial
- Telecomunicaciones: Secretaria de Estado Telecomunicaciones
- Transporte aéreo: AESA
- Energía eléctrica (facturación, contractuales): Energía
- Sector financiero: Autoridad Administración Independiente de Defensa del Cliente Financiero

“¿Quién puede sancionar administrativamente por el asunto Volkswagen, las autoridades de consumo, las de industria o ambas?

¿CABRÍAN SANCIONES INDEPENDIENTES POR LOS MISMOS HECHOS O ELLO SUPONDRÍA UNA CONTRAVENCIÓN DEL PRINCIPIO NON BIS IN IDEM?

¿Es infracción de industria, de consumo o de ambas?

- Si las emisiones reales de los vehículos superan los niveles máximos permitidos en la correspondiente regulación, entonces la fabricación, distribución y comercialización de los mismos es constitutiva de una infracción en **MATERIA DE INDUSTRIA**, que podrá ser calificada como muy grave, grave o leve, en función de la gravedad del daño o peligro que la emisión contaminante deliberadamente ocultada comporte para el medio ambiente [comparar arts. 31.3 a), 31.2 a) y 31.1 a) de la Ley 21/1992, de Industria]. Si, pese a la manipulación, la emisión real de los vehículos no supera los máximos legales, entonces no hay infracción en materia de industria.
- Si la manipulación de los vehículos ocultaba un nivel de emisión superior al máximo legal y no hay riesgos o daños efectivos para la salud o seguridad de los consumidores, entonces se produce el tipo definido en el art. 47. TRLCU: "alteración, adulteración o fraude en bienes y servicios susceptibles de consumo por adición o sustracción de cualquier sustancia o elemento, alteración de su composición o calidad, incumplimiento de las condiciones que correspondan a su naturaleza o la garantía, arreglo o reparación de productos de naturaleza duradera y en general cualquier situación que induzca a **engaño o confusión** o que impida reconocer la verdadera naturaleza del bien o servicio".

¿Cabe doble sanción de consumo e industria?

El TRLCU sólo prohíbe expresamente bis in idem cuando las dos normas sancionadoras preservan el mismo interés público.

La doctrina y los Tribunales consideran que el bis in idem no está prohibido entre distintas administraciones públicas que tutelan intereses públicos diferentes.

EJEMPLOS JURISPRUDENCIALES

- La comercialización de productos que infringen reglamentaciones técnico-sanitarias es una infracción de consumo, no sanitaria (SSTS cont. 28.5.1979 y 28.2.1995),
- La falta de calidad de productos con denominación de origen es competencia de consumo, pues es más específico que el interés general en preservar la denominación protegida (STS cont. 24.1.1998).
- La competencia sancionadora del consejo regulador de la denominación prevalece sobre la competencia autonómica sobre defensa de la producción agroalimentaria (STS cont. 19.12.2001).
- La venta en rebajas o la venta a pérdida sin cumplir la regulación aplicable no ha sido considerada infracción al régimen de Derecho de la competencia, sino infracción de consumo (SSTSJ Cataluña 30.5.2005, Comunidad Valenciana 1.1.1990).
- La competencia de consumo prevalece sobre la competencia en industria a la hora de sancionar la ausencia de hojas de reclamaciones, de instrumentos de comprobación de medidas en estaciones de servicio o la venta de combustible adulterado (SSTSJ Islas Baleares 20.12.2003, Andalucía 27.3.2000, Canarias 20.2.1999).
- En el ámbito financiero (banca, entidades financieras, entidades de seguros) el criterio mayoritario es que prevalece la competencia de la administración sectorial (según los casos, el Banco de España, la CNMV, la Dirección General de Seguros, etc.) aunque la norma en materia de ordenación y supervisión de las entidades proteja también a los consumidores (SSTS cont. 1.12.1988, 9.10.1989, SSTSJ Andalucía 4.2.2016 y 1.1.1999, Comunidad Valenciana 20.4.2002; en contra SSTSJ Andalucía 27.5.2019 y 8.10.2020).
- Es competente el Colegio Profesional para sancionar conductas de los colegiados que dañen intereses de los consumidores (STSJ Comunidad Valenciana 10.09.2003).

ADMINISTRACIÓN TERRITORIAL: CCAA

la LGDCU no dispone expresamente que puedan establecer nuevas infracciones (a pesar de que lo han hecho),

Solo prevé que puedan regularse algunas circunstancias relevantes para graduar infracciones,

así como el establecimiento de nuevas sanciones,

o el desarrollo y ampliación de los plazos de prescripción y caducidad establecidos en la LGDCU, que tienen la consideración de mínimos (art. 46.11 LGDCU).

El Instituto de Consumo de Extremadura impuso en 2019 una multa a Multicines España por no permitir entrada y bebida.

- Es cláusula abusiva toda práctica que cause *"un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato"*.
- De igual forma, la Comisión de Cooperación de Consumo estableció en su consulta número 5 del año 2000 que *"las cláusulas en las que se impone al consumidor limitaciones en orden a la adquisición de los productos sin fundarse en circunstancias objetivas, deben ser consideradas abusivas"*.
- Una sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Castilla-La Mancha, sobre la prohibición de entrar a los cines con comida y bebida, recoge que *"resulta irrazonable entender la limitación de la capacidad de elección del consumidor"* y que *"si se limita la posibilidad acceder a la sala en función de la procedencia de los productos y sólo se pueden consumir los adquiridos en su interior, resulta que de manera indirecta se está imponiendo que utilice servicios que en principio no ha solicitado pero que se ve forzado a pedir a la propia empresa"*.
- La Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (Aecosan), ahora Aesan, publicó en 2016 un informe, también relacionado con la prohibición en cines, en el que concluía que existía una *"cláusula abusiva"* ya que el consumidor *"se ve privado de la prestación principal, de forma injustificada, habiendo abonado la entrada, en base a una limitación impuesta unilateralmente respecto a un servicio accesorio que no ha solicitado, y teniendo en cuenta que la actividad básica de la empresa no es la venta y distribución de comida y bebida"*.

POTESTAD SANCIONADORA DE LOS AYUNTAMIENTOS

- El artículo 63 de la ley 11/1998 establece las competencias de las entidades locales en el ámbito de su territorio y respecto de su población, entre otras la inspección y el ejercicio de la potestad sancionadora.
- Al amparo del apartado primero del artículo 43 de la mencionada Ley 17/1997, de 4 de julio, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas, resulta competente el Ayuntamiento de Madrid para conocer de la presente denuncia e incoar el correspondiente expediente sancionador a la empresa denunciada: *"1. La incoación, instrucción y resolución de los expedientes sancionadores por la comisión de infracciones tipificadas en la presente Ley corresponderá a los respectivos ayuntamientos."*
- Así pues, debe tenerse en consideración lo dispuesto en el artículo 51.6 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, en conexión con lo previsto en el artículo 28 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, *"[...] 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 causados al consumidor o usuario, que será determinada y exigida por el órgano al que corresponda el ejercicio de la potestad sancionadora debiendo notificarse al infractor para que proceda a su satisfacción en un plazo que será determinado en función de la cuantía".*
- De otro lado, el artículo 47 de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid recoge lo siguiente: *"Constituyen infracción en materia de protección de la salud y seguridad de los consumidores: 2. Las acciones u omisiones que produzcan riesgos o daños efectivos para la salud o seguridad de los consumidores, ya sea en forma consciente o deliberada, ya por abandono de la diligencia y precauciones exigibles en la actividad, servicio o instalación de que se trate. 4. El incumplimiento de las disposiciones relativas a la seguridad de bienes y servicios".*

La Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local (LRSAL)

- Sentencia del Pleno del Tribunal Constitucional de 3 de marzo de 2016 viene por tanto a confirmar que:
- Los municipios pueden seguir ejerciendo como hasta ahora las competencias en materia de defensa de consumidores y usuarios cuando las tuvieran reconocidas por la legislación autonómica anterior a la LRSAL.
- Cuando no fuera así, las comunidades autónomas podrán igualmente reconocerles mediante ley esta competencia como propia, pero para ello deberán respetar los límites impuestos por los tres últimos números del artículo 25 de la Ley de Bases de Régimen Local:
- atribución por ley, acompañada de una memoria económica que refleje el impacto sobre los recursos financieros de las Administraciones afectadas y el cumplimiento de los principios de estabilidad, sostenibilidad financiera y eficiencia, previsión de los recursos necesarios y garantía de que no se produzca una duplicidad competencial.

UE

Directiva (UE) 2019/2161, que reforma ciertas directivas con el fin de mejorar la aplicación y modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión,

Reglamento (UE) 2017/2394, sobre cooperación entre las autoridades nacionales responsables de la aplicación de la legislación en materia de protección de los consumidores

MOTIVOS DE LA NECESIDAD DE LA REFORMA

1.- Nuestro país llevamos cuarenta años con un déficit democrático en esta línea de trabajo en la que los **ABUSOS Y FRAUDES** de grandes empresas en nuestro país han sido generalmente impunes por la falta de recursos suficientes desde la Administración pública. Auténticos casos de estafa conocidos como el dieselgate o las cláusulas abusivas, las cláusulas suelo, han tenido una respuesta desde la Administración pública a efectos de sanción prácticamente nula, a diferencia de otros países.

2.- Las materias de la normativa de consumo está obsoleta, porque en los últimos diez años se había dejado de lado y, por lo tanto, había una necesidad de **MODERNIZARLA**, sobre todo porque los hábitos de consumo en esta última década se han transformado, igual que se han transformado las relaciones comerciales, igual que se ha transformado en última instancia la tecnología.

- Las diferencias existentes entre las normas nacionales de los Estados miembros sobre infracciones y sanciones aplicables, que no permiten garantizar que puedan imponerse multas efectivas, proporcionadas y disuasorias a los comerciantes responsables de las infracciones generalizadas y de las infracciones generalizadas con dimensión en la Unión,

El carácter básico (DF.2ª RDLey 24/2021)

- El régimen sancionador TRDCU tiene carácter básico
  - «2. Los artículos 8, 9, 17.1 y 3, 18, 23. 1 y 3, 25 y 26; los capítulos III y V del título I del libro primero y el título IV del libro primero tienen carácter básico al dictarse al amparo de las competencias que corresponden al Estado en el artículo 149.1.1 ª, 13 ª, 16 ª y 18 de la Constitución Española.»
  - Parte de esa legislación autonómica queda desplazada por esta nueva regulación estatal
  - La seguridad jurídica debería llevar a modificar esas leyes
  - Las Administraciones autonómicas deberán aplicar directamente lo previsto en la Ley estatal

Ley 23/2022, de 2 de noviembre, por la que se modifica la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego.

- La disposición final primera, modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes, consta de siete apartados.
- 46
- 49
- 50
- 52
- 52 bis
- **Disposición final tercera.** *Entrada en vigor.*
- Esta ley entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Artículo 46. Principios generales

- 1. Las infracciones en materia de consumo serán objeto de las **sanciones administrativas correspondientes**, previa instrucción del **oportuno expediente**, sin perjuicio de las **responsabilidades civiles, penales** o de otro orden que pudiesen **corresponder (concurrir)**.
- 2. En los supuestos en que las infracciones tipificadas en esta ley pudieran ser constitutivas de **delito**, el órgano competente comunicará tal extremo a **la autoridad judicial o al Ministerio Fiscal**. La autoridad judicial y el Ministerio Fiscal **comunicarán al órgano competente la resolución o acuerdo** que hubieran adoptado. De **no haberse estimado la existencia de ilícito penal**, o en el caso de haberse dictado resolución de otro tipo que ponga fin al procedimiento penal, podrá **iniciarse o proseguir el procedimiento sancionador**. En todo caso, el órgano competente quedará **vinculado por los hechos declarados probados** en vía judicial.
- 3. La **instrucción** de causa penal ante los tribunales de Justicia **suspenderá** la tramitación del **expediente administrativo sancionador** que hubiere sido incoado por los **mismos hechos** y, en su caso, la eficacia de los actos administrativos de **imposición de sanción**. No obstante, la instrucción de causa penal **no será obstáculo** para que la Administración adopte las **medidas necesarias** para salvaguardar la salud, seguridad y otros intereses de los consumidores en virtud de las **potestades no sancionadoras** que tenga conferidas.

Non bis in idem

- 4. En ningún caso se producirá una **doble sanción por los mismos hechos** y en función de los *mismos intereses públicos protegidos*, si bien deberán exigirse las demás responsabilidades que se deduzcan de **otros hechos** o infracciones concurrentes.
- Principio *non bis in idem* porque en materia de consumo existen numerosos delitos (arts. 278-286 del Código Penal) que pueden solaparse con determinadas infracciones administrativas consagradas por las leyes.
- ***Cabe sanción administrativa o penal y restauración del interés privado del consumidor***
- ***Pero no cabe doble sanción administrativa o penal por los mismos hechos***

Concurso de normas

- 5. Cuando el mismo hecho y en función de idéntico ataque a los intereses públicos pueda ser calificado como infracción con arreglo a **dos o más preceptos** de esta Ley o **de otras normas sancionadoras**, se aplicará el que prevea más **específicamente** la conducta realizada y, si todos ofrecieran los mismos caracteres, el que establezca **mayor sanción, sin perjuicio de que prevalezcan y sean de aplicación preferente las disposiciones sectoriales respecto de aquellos aspectos expresamente previstos en las disposiciones del derecho de la Unión Europea de las que traigan causa**.

- 6. Cuando de la comisión de una infracción **derive necesariamente la comisión de otra u otras**, se deberá imponer únicamente la sanción correspondiente a la **infracción más grave** cometida, sin perjuicio de que, al calificar la infracción o al fijar la extensión de la sanción, se tengan en cuenta todas las circunstancias.
- Reproduce el tenor del art. 29. 5 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (en adelante LRJSP), aunque matiza la importancia de tener en cuenta todas las circunstancias a la hora de calificar la infracción o fijar la extensión de la sanción.

Concursos de infracciones

- 7. Cuando se trate de **hechos o infracciones concurrentes** procederá la imposición de **todas las sanciones o multas previstas** en esta y las otras Leyes aplicables **para cada una de las infracciones**.
- No obstante, al imponer las sanciones, se tendrán en cuenta, a efectos de su **graduación, las otras sanciones** recaídas para que conjuntamente resulten **proporcionadas a la gravedad** de la conducta del infractor.
- La aplicación del principio de proporcionalidad permite controlar el ejercicio de potestades discrecionales por la Administración encaminadas a la restricción de derechos.
- Se considerará que hay **hechos o infracciones concurrentes** cuando **el mismo sujeto** haya incumplido diversos deberes que supongan **diferentes lesiones** del mismo o de distintos intereses públicos **sin que una de las infracciones conlleve necesariamente la otra**, aunque haya servido para facilitarla o encubrirla, y ello con independencia de que se refieran a los mismos productos o servicios, o que esos incumplimientos sean sancionables conforme al mismo tipo de infracción.

Infracciones continuadas

- 8. No obstante, se sancionará como **única infracción**, aunque valorando la totalidad de la conducta, la **pluralidad continuada** de acciones u omisiones idénticas o similares realizadas por un sujeto en relación con una serie de productos o prestaciones del mismo tipo.
- Este precepto se asemeja al contenido del art. 29.6 LRJSP: "Será sancionable, como infracción continuada, la realización de una pluralidad de acciones u omisiones que infrinjan el mismo o semejantes preceptos administrativos, en ejecución de un plan preconcebido o aprovechando idéntica ocasión".

Reforma art. 46.9: Personación Asociaciones de Consumidores

- «9. Cuando se vean afectados los intereses generales, colectivos o difusos de los consumidores y usuarios, las asociaciones de consumidores y usuarios constituidas conforme a lo previsto en esta norma, o en la normativa autonómica que les resulte de aplicación, **se podrán personar en el procedimiento administrativo sancionador, en tanto no haya recaído resolución definitiva**, y tendrán la consideración de partes interesadas en el mismo cuando el objeto de las actuaciones administrativas coincida con los fines establecidos en sus respectivos Estatutos **y prueben la afectación concreta de los derechos e intereses legítimos de alguno de sus socios por las prácticas objeto del procedimiento**.»

Reforma …nuevo art. 46.11: Competencia de las CCAA

- «11. Lo establecido en este título lo es con plena garantía de las **competencias de las comunidades autónomas en materia de protección de los consumidores, pudiendo estas establecer la regulación necesaria para el pleno ejercicio de dichas competencias**.
- En concreto, mediante norma con rango de ley podrán preverse **otras circunstancias o supuestos adicionales a los previstos en los artículos 48.3, 48.4, 49.2 y 50.**
- Igualmente, **las sanciones** previstas en el artículo 49 **y los plazos de prescripción y caducidad** establecidos en el artículo 52 serán considerados **como mínimos**, pudiendo ser desarrollados y ampliados por normas con rango de ley.»

COMPETENCIA DE CLM Ley 3/2019

- En el marco de la legislación básica del Estado y, en su caso, en los términos que la misma establezca,
- es competencia de la Junta de Comunidades
- el desarrollo legislativo y la ejecución en materia de defensa del consumidor y usuario,
- de acuerdo con las bases y la ordenación de la actividad económica general y la política monetaria del Estado, las bases y coordinación general de la sanidad, en los términos de lo dispuesto en los artículos 38, 131 y en los números 11, 13 y 16 del apartado 1 del artículo 149 de la Constitución
- una sección específica destinada al procedimiento sancionador como mecanismo corrector de las desviaciones que se puedan producir respecto del cumplimiento de la ley (arts. 136 y sig.)

Artículo 136. Competencias en materia sancionadora.

- 1. Corresponde al órgano autonómico competente en materia de consumo la potestad para sancionar las conductas tipificadas como infracciones en materia de defensa de las personas consumidoras, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otra índole en que pueda incurrirse.
- 2. El órgano autonómico competente en materia de consumo sancionará las infracciones en materia de defensa de las personas consumidoras cometidas en su territorio.
- 3. 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 las personas consumidoras protegidos por la norma sancionadora.

Artículo 47. Infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

- a) El incumplimiento de los requisitos, condiciones, obligaciones o prohibiciones de **naturaleza sanitaria**.
- b) Las acciones u omisiones que produzcan **riesgos o daños efectivos para la salud o seguridad** de los consumidores y usuarios, ya sea en forma consciente o deliberada, ya sea por abandono de la diligencia y precauciones exigibles en la actividad, servicio o instalación de que se trate.
- c) El incumplimiento o transgresión de **los requisitos previos** que concretamente formulen las autoridades competentes para situaciones específicas, al objeto de evitar **contaminaciones,** circunstancias o conductas nocivas de otro tipo que puedan resultar gravemente perjudiciales para la **salud pública**.
- **d) La alteración, adulteración o fraude en bienes y servicios susceptibles de consumo por adición o sustracción de cualquier sustancia o elemento, alteración de su composición o calidad o incumplimiento de las condiciones que correspondan a su naturaleza.**
- Desaparece la frase final de lo que era el apartado d) que consideraba como infracción “cualquier situación que induzca al engaño o confusión o que impida reconocer la verdadera naturaleza del bien o servicio”.

La anterior letra d)

- “d) La alteración, adulteración o fraude en bienes y servicios susceptibles de consumo por adición o sustracción de cualquier sustancia o elemento, alteración de su composición o calidad, incumplimiento de las condiciones que correspondan a su naturaleza o la garantía, arreglo o reparación de productos de naturaleza duradera y en general cualquier situación que induzca a engaño o confusión o que impida reconocer la verdadera naturaleza del bien o servicio”
- Se divide en dos apartados d) y e) (más racional)
- Desaparece “cualquier situación que induzca a engaño o confusión o que impida reconocer la verdadera naturaleza del bien o servicio”
  - Está la vía de la práctica comercial desleal por engañosa

- e) El incumplimiento del régimen de garantías y servicios posventa, o del régimen de reparación de productos de naturaleza duradera.
- Las infracciones d) y e) podrán calificarse de grave a muy grave atendiendo a los criterios del art. 48 TRLGDCU.
- **f) El incumplimiento de las normas reguladoras de precios, la imposición injustificada de condiciones sobre prestaciones no solicitadas o cantidades mínimas o cualquier otro tipo de intervención o actuación ilícita que suponga un incremento de los precios o márgenes comerciales.**
- Esta infracción puede calificarse de leve a grave según los criterios previstos en el art. 48 TRLGDCU.
- g) El incumplimiento de las normas relativas a registro, normalización o **denominación de productos**, etiquetado, envasado y publicidad de bienes y servicios, incluidas las **relativas a la información previa a la contratación**..
- Desaparece la alusión al incumplimiento de las normas relativas a tipificación, que se cambia por denominación de bienes o servicios.
- Esta infracción puede calificarse de leve a grave atendiendo a los criterios del art. 48 TRLGDCU.
- h) El incumplimiento de las disposiciones sobre **seguridad** en cuanto afecten o puedan suponer un riesgo para los consumidores y usuarios.
- Esta infracción puede calificarse de grave a muy grave de conformidad con los criterios establecidos en el art. 48 TRLGDCU

La anterior letra f)

- f) : "El incumplimiento de las normas relativas a registro, normalización o tipificación, etiquetado, envasado y publicidad de bienes y servicios."
- G) (nuevo): "El incumplimiento de las normas relativas a registro, normalización o denominación de productos, etiquetado, envasado y publicidad de bienes y servicios, incluidas las relativas a la información previa a la contratación."
- Un acierto. Se cubre una laguna (alguna legislación autonómica lo había previsto)
  - Algo había en el anterior 49.2.b) TRDCU

- i) La **OBSTRUCCIÓN O NEGATIVA A SUMINISTRAR DATOS O A FACILITAR** las funciones de información, vigilancia o inspección.
- Esta infracción se calificará de leve o grave según los criterios plasmados en el art. 48 TRLGDCU.
- j) La introducción **de cláusulas abusivas en los contratos**, así como la **no remoción de sus efectos** una vez declarado judicialmente su carácter abusivo o sancionado tal hecho en vía administrativa **con carácter firme.**
- Esta infracción puede calificarse de grave a muy grave atendiendo a los criterios del art. 48 TRLGDCU.
- k) Las **limitaciones o exigencias injustificadas** al derecho del consumidor de poner fin a los contratos de prestación de servicios o suministro de productos de tracto sucesivo o continuado, **la obstaculización** al ejercicio de tal derecho del consumidor a través del procedimiento pactado, la falta de previsión de éste o la falta de comunicación al usuario del procedimiento para darse de baja en el servicio.
- Esta infracción puede calificarse de leve a grave según los criterios previstos en el art. 48 TRLGDCU.

Anterior letra i)

- "La introducción de cláusulas abusivas en los contratos, así como la no remoción de sus efectos una vez declarado judicialmente su carácter abusivo o sancionado tal hecho en vía administrativa"
- (Nuevo): "La introducción o existencia de cláusulas abusivas en los contratos, así como la no remoción de sus efectos una vez declarado judicialmente su carácter abusivo o sancionado tal hecho en vía administrativa con carácter firme."
- Reacción frente a alguna interpretación judicial (lo primero)
- Razonable (lo segundo)

- l) Toda actuación discriminatoria contra personas consumidoras vulnerables independientemente del motivo o contra **cualquier consumidor o usuario** por el ejercicio de los derechos que confiere esta Ley o sus normas de desarrollo, ya sea no atendiendo sus demandas, negándoles el acceso a los establecimientos o dispensándoles un trato o imponiéndoles unas condiciones desiguales, así como el incumplimiento de las prohibiciones de discriminación previstas en el Reglamento (UE) 2018/302.
- Evitar la discriminación por razón de la nacionalidad, del lugar de residencia o del lugar de establecimiento de los clientes, incluido el bloqueo geográfico injustificado, en las transacciones transfronterizas entre un comerciante y un cliente con respecto a la compraventa de productos y la prestación de servicios en la Unión
- Aquel está en una situación de desigualdad en el ejercicio de los derechos, lo que significa que para él es más costoso, difícil o complicado ese ejercicio, o que incluso ese ejercicio resulta imposible
- Será infracción esa conducta con independencia de cuál sea el motivo de la discriminación en el caso de consumidores vulnerables (por ejemplo, pobreza, discapacidad, personas mayores, y, dada la amplitud de la expresión cualquier otra actuación que pueda considerarse discriminatoria). .
- Determina como infracción la no atención de sus demandas, las negativas de acceso a los establecimientos, dispensación de trato o imposición de condiciones desiguales. También, añade como infracción el incumplimiento de las prohibiciones de discriminación del Reglamento de la UE 2018/302.

Anterior letra k)

- "La negativa a satisfacer las demandas del consumidor o usuario, cualquiera que sea su nacionalidad o lugar de residencia, cuando su satisfacción esté dentro de las disponibilidades del empresario, así como cualquier forma de discriminación con respecto a las referidas demandas, sin que ello menoscabe la posibilidad de establecer diferencias en las condiciones de acceso directamente justificadas por criterios objetivos"
- Letra l) (Nuevo): "Toda actuación discriminatoria contra personas consumidoras vulnerables independientemente del motivo o contra cualquier consumidor o usuario por el ejercicio de los derechos que confiere esta Ley o sus normas de desarrollo, ya sea no atendiendo sus demandas, negándoles el acceso a los establecimientos o dispensándoles un trato o imponiéndoles unas condiciones desiguales, así como el incumplimiento de las prohibiciones de discriminación previstas en el Reglamento (UE) 2018/302, cuando dicha actuación no sea constitutiva de delito".
- La mención a los "consumidores vulnerables".
  - Concepto introducido art. 3.2 del TRDCU (por modificac. RD Ley 1/2021)
  - Un poco contradictoria con su calificación como leve, si se tiene en cuenta el art. 48.3 b) (aunque no es exactamente lo mismo)
- Ámbito distinto para el resto de consumidores. Redacción confusa y compleja interpretación
- El Reglamento 2018/302
- La desaparición de lo de los criterios objetivos (complejidad y resurgimiento. El alcance de los derechos fundamentales entre particulares)

- m) El uso de **prácticas comerciales desleales** con los consumidores o usuarios
- Esta infracción puede ser calificada de leve a grave de conformidad con los criterios que fija el art. 48 TRLGDCU.
- **n) Las conductas discriminatorias en el acceso a los bienes y la prestación de los servicios y, en especial, las previstas como tales en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.**
- La única modificación es que se añade sólo la coletilla, cuando no sean constitutivas de delito pues en caso de serlo habrá que aplicar la normativa penal.
- Esta infracción puede ser calificada de leve a grave atendiendo a los criterios establecidos en el art. 48 TRLGDCU.
- ñ) La **negativa a aceptar el pago en efectivo como medio de pago** dentro de los límites establecidos por la normativa tributaria y de prevención y lucha contra el fraude fiscal
- o) El incumplimiento de los deberes y prohibiciones impuestos por la Administración mediante órdenes o como medidas cautelares o provisionales dictadas con el fin de evitar la producción o continuación de riesgos o lesiones para los consumidores y usuarios, así como el incumplimiento de los compromisos adquiridos para poner fin a la infracción y corregir sus efectos.
- p) La obstrucción o negativa a suministrar las **condiciones generales de la contratación** que establece el artículo 81.1 de esta ley o **cualquier otra información requerida por la Administración competente en el ejercicio de sus competencias de acuerdo con esta ley.**
- Esta infracción podrá calificarse de leve a grave atendiendo a los criterios previstos en el art. 48 TRLGDCU

Anterior letra m)

Letra m): "Las conductas discriminatorias en el acceso a los bienes y la prestación de los servicios, y en especial las previstas como tales en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres."

Letra n) (nuevo): "Las conductas discriminatorias en el acceso a los bienes y la prestación de los servicios y, en especial, las previstas como tales en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, **cuando no sean constitutivas de delito**."

Irrelevante

Nueva letra ñ)

"La negativa a aceptar el pago en efectivo como medio de pago dentro de los límites establecidos por la normativa tributaria y de prevención y lucha contra el fraude fiscal"

Un tipo bienintencionado (evitar exclusión y libertad de elección), pero redactado sin cabeza

- Muchísimos problemas en su aplicación literal

Valladolid restituye el pago en efectivo de sus autobuses urbanos

- La decisión del Ayuntamiento de Valladolid de permitir de nuevo el pago en efectivo en los autobuses urbanos de la ciudad, una modalidad que había sido eliminada con la irrupción de la pandemia de Covid-19 y que aún se mantenía más de tres años después.
- su eliminación suponía "*una limitación importante para aquellos usuarios que bien no disponen de tarjeta de crédito o cuyo uso les resulta muy dificultoso (edad, desempleo, etc.)*".
- El artículo 47 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, contempla como infracción *"la negativa a aceptar el pago en efectivo como medio de pago dentro de los límites establecidos por la normativa tributaria y de prevención y lucha contra el fraude fiscal"*.

Denuncia a Burger Food Porn por no permitir el pago en efectivo en su establecimiento

El local indica que solo permite el pago con tarjeta

El artículo 1.170 del Código Civil establece que el pago de las deudas debe hacerse con la moneda de curso legal. Así, que el abono de cualquier deuda no debe ser rechazado cuando se realiza en efectivo.

Ley 11/2021, se modifican el número 1 del apartado Uno y los números 4 y 5 del apartado Dos de la Ley 7/2012

"1. **No podrán pagarse en efectivo** las operaciones, en las que alguna de las partes intervinientes actúe en calidad de empresario o profesional, con un importe **igual o superior a 1.000 euros** o su contravalor en moneda extranjera. No obstante, el citado importe será de 10.000 euros o su contravalor en moneda extranjera cuando el pagador sea una persona física que justifique que no tiene su domicilio fiscal en España y no actúe en calidad de empresario o profesional."

"4. La base de la **sanción será la cuantía pagada en efectivo** en las operaciones de importe igual o superior a 1.000 euros o 10.000 euros, o su contravalor en moneda extranjera, según se trate de cada uno de los supuestos a que se refiere el número 1 del apartado Uno, respectivamente."

"5. La sanción consistirá en **multa pecuniaria proporcional del 25 por ciento** de la base de la sanción prevista en el número anterior salvo que concurra un supuesto de reducción de la sanción al que se refiere el número 5 del apartado Tres de este artículo".

Denuncia a ocho aerolíneas españolas por no aceptar el pago en metálico a bordo

- Las aerolíneas denunciadas: Iberia, Iberia Express, Air Europa, Iberojet, Plus Ultra, Volotea, Wamos Air y World2fly
- Es infracción en materia de consumo la negativa a aceptar el pago en efectivo como medio de pago.
- Además, "ya no existen razones sanitarias que justifiquen la limitación de uso del efectivo“
- La infracción puede ser considerada como grave e imponer por tanto la sanción máxima, si la administración competente considera que, dentro de la aeronave, las necesidades de los consumidores no se pueden cubrir de otra manera

Festivales: Único método de pago: imposición del sistema cashless y breve plazo devolución

- La Ley 46/1998, de 17 de diciembre, sobre introducción del euro, que en su artículo 3 establece que el euro es desde el 1 de enero de 1999, inclusive, la moneda del sistema monetario nacional es el euro, tal y como esta moneda se define en el Reglamento (CE) 974/98, del Consejo, de 3 de mayo.
- También el Código Civil en su artículo 1.170 establece que el pago de las deudas de dinero deberá hacerse en la especie pactada, y no siendo posible entregar la especie, en la moneda de plata u oro que tenga curso legal en España. La asociación recuerda que el abono en efectivo es un método de pago legal, por lo que estas restricciones impuestas suponen un impacto negativo a los consumidores.
- La promotora establece que devolverá el importe de las cantidades no consumidas que figuraban en la pulsera cashless, "siempre y cuando el importe restante sea igual o superior a 1 euro", cita en la web. Del mismo modo, la promotora limita de manera arbitraria el plazo para la recuperación de las cantidades no consumidas del sistema cashless: "El plazo para solicitarlo será de 7 días a partir del lunes 29 de agosto",
- Además: supone un flagrante desequilibrio contractual, toda vez que si el consumidor no actúa en el indicado plazo, el empresario obstendría un enriquecimiento injusto, al apropiarse de una cantidad íntegra de un servicio que finalmente no se presta".

Anterior letra o)

Letra o): "La obstrucción o negativa a suministrar las condiciones generales de la contratación que establece el artículo 81.1 de esta ley".

Letra p) (nuevo): "La obstrucción o negativa a suministrar las condiciones generales de la contratación que establece el artículo 81.1 de esta ley **o cualquier otra información requerida por la Administración competente en el ejercicio de sus competencias de acuerdo con esta ley**."

Conexión con lo que antes o ahora se tipifica como: "La obstrucción o negativa a suministrar datos o a facilitar las funciones de información, vigilancia o inspección".

- q) El incumplimiento de las obligaciones en relación con los **servicios de atención al cliente** incluidas en esta norma.
- Esta infracción se calificará como leve o grave según los criterios previstos en el art. 48 TRLGDCU.
- r) El incumplimiento del régimen establecido en materia de **contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles**.
- Se podrá calificar de grave a muy grave atendiendo a los criterios dispuestos en el art. 48 TRLGDCU.
- s) El incumplimiento de las obligaciones que la regulación de **contratos celebrados a distancia** impone en materia de **información y documentación** que se debe suministrar al consumidor y usuario, de los **plazos de ejecución y de devolución de cantidades abonadas**; el **envío o suministro, con pretensión de cobro, de bienes o servicios no solicitados** por el consumidor y usuario y el uso de **técnicas de comunicación que requieran el consentimiento expreso previo** o la falta de oposición del consumidor y usuario, cuando no concurra la circunstancia correspondiente.
- El RD-ley 24/2021, un artículo 97 bis, que establece requisitos de información específicos y adicionales para los contratos celebrados en mercados en línea, que, a la postre, son también contratos a distancia
- Añade como novedad: **así como la negativa u obstrucción al ejercicio del derecho de desistimiento.**
- La infracción prevista en la letra **s)** se calificará de grave a muy grave en atención a los criterios fijados en el art. 48 TRLGDCU.

- t) El incumplimiento de las obligaciones que la regulación de contratos **celebrados a distancia** impone en **materias no recogidas en la letra anterior.**
- Por ejemplo, el número 6 del 97 relativo al incumplimiento por parte del empresario de la información sobre gastos o costes adicionales. También el incumplimiento de requisitos de información de las leyes 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, y 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y comercio electrónico, respecto de los cuales los requisitos del artículo 97 se consideran como adicionales. Y por supuesto los que impone el nuevo artículo 97 bis, introducidos por el RD-ley 24/2021
- La infracción prevista en la letra **t)** se calificará de leve a grave según los criterios previstos en el 48. 3 TRLGDCU.
- u) **Cualquier otro incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidas en esta norma** o en disposiciones que la desarrollen, que no esté previsto en los tipos recogidos en este artículo será considerado infracción de la normativa de consumo y sancionado en los términos previstos en la legislación autonómica que resulte de aplicación.

La cláusula general de cierre

- Anterior letra n): "El incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidas en esta norma o disposiciones que la desarrollen, en los términos previstos en la legislación autonómica que resulte de aplicación"
- Nueva letra u): "Cualquier otro incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidas en esta norma o en disposiciones que la desarrollen, que no esté previsto en los tipos recogidos en este artículo será considerado infracción de la normativa de consumo y sancionado en los términos previstos en la legislación autonómica que resulte de aplicación."
- Discutible constitucionalidad

Calificación y graduación de las infracciones

- Para dar cumplimiento a la Sentencia 10/2015, de 2 de febrero, del Tribunal Constitucional, que declara inconstitucional y nulo el artículo 50.1 del TRLGCU, al entender que **el precepto posponía la calificación de las infracciones a un momento aplicativo posterior** y, por ende, **externo a la previsión legal en contra de la vertiente material del derecho a la legalidad sancionadora** recogido en el artículo 25.1 de la Constitución, se ha considerado necesario en la nueva redacción de los artículos 48 y 49 **distinguir las infracciones lesivas de la salud de las restantes**,
- asimilando a las primeras las que resulten lesivas de la **seguridad** de las personas consumidoras y remitiendo a **la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad,** la determinación de la gravedad de las infracciones del TRLGDCU en estos supuestos.

- El resto de infracciones son calificadas inicialmente como **leves y graves**, recogiendo los criterios incorporados por la Directiva (UE) 2019/2161, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de noviembre de 2019, para determinar la gravedad final de la conducta.
- Asimismo, se generaliza la posibilidad de **terminación convencional** del procedimiento sancionador prevista en la letra c) del artículo 9.4 del Reglamento (UE) 2017/2394 y el importe máximo para infracciones muy graves establecido en el artículo 21 de dicho Reglamento.
- Finalmente, además de **actualizar la cuantía de las multas** previstas en cada tramo, se introduce como novedad relevante para concretar la sanción económica aplicable la estimación de la **cuantía del beneficio ilícito obtenido.**

La determinación de la sanción

Clasificación de las infracciones por grado de gravedad

La individualización de la sanción

Clasificación por gravedad

- Se califican en leves, graves y muy graves
- Asignación de las infracciones a esos grados
  - Inicialmente, cada tipo se califica en los grados leves o graves
  - Seguidamente, se prevé que si concurren ciertas circunstancias se eleva el grado un nivel
  - Las circunstancias
  - Se pueda bajar de grado si antes de iniciarse el procedimiento sancionador el responsable corrigiera diligentemente las irregularidades en que consista la infracción siempre que no haya causado perjuicios directos, devolviera voluntariamente las cantidades cobradas, colaborara activamente para evitar o disminuir los efectos de la infracción u observara espontáneamente cualquier otro comportamiento de análogo significado

Artículo 48. Calificación y Graduación de las infracciones.

- 1. Las infracciones **contrarias a la salud** de los consumidores y usuarios recogidas en las **letras a) b) y c)** del artículo anterior tendrán la consideración de **infracciones sanitarias** y se calificarán de conformidad con lo previsto en el artículo 35 de la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad.
- Las mismas reglas se aplicarán respecto a las infracciones **lesivas de la seguridad** de los consumidores y usuarios.

REGLAS

- Las infracciones se calificarán inicialmente por los caracteres de la acción u omisión y de la culpabilidad del responsable conforme a las siguientes reglas:
- a) Las infracciones de los apartados **f), g), i), k), l), m), n), ñ), p), q) y t)** del artículo 47 se calificarán como **leves**, salvo que tengan la consideración de graves de acuerdo con el apartado tercero de este artículo.
- b) Las infracciones de los apartados d), e), h), j), o), r) y s) se calificarán como **graves**, salvo que tengan la consideración de muy graves de acuerdo con el apartado tercero de este artículo.
- c) Los **reglamentos** de los diferentes productos, actividades y servicios podrán **concretar la gravedad** de las especificaciones de infracción que prevean atendiendo a los criterios señalados en esta Ley y a la singularidad del sector o aspecto regulado, **sin que en ningún caso puedan constituir nuevas infracciones o sanciones**, ni alterar la naturaleza o límites que esta Ley contiene.

CIRCUNSTANCIAS AGRAVANTES

- Las infracciones que, por los caracteres de la acción o culpabilidad, merezcan en principio la calificación de leve o grave de acuerdo con el apartado anterior **serán calificadas respectivamente como graves o muy graves** si concurriere alguna de las siguientes circunstancias:
- a) Haber sido realizadas aprovechando **situaciones de necesidad** de determinados bienes, productos o servicios de uso o consumo ordinario y generalizado, así como originar igual situación.
- **b) Haberse realizado explotando la especial inferioridad, subordinación o indefensión de determinados consumidores o grupos de ellos.**
- c) Cometerse con **incumplimiento total de los deberes** impuestos o con una habitualidad, duración u otras circunstancias cualitativas o cuantitativas que impliquen desprecio manifiesto de los intereses públicos protegidos por esta Ley.
- d) Producir una **alteración social grave, injustificada y previsible** en el momento de la comisión, originando **alarma o desconfianza** en los consumidores o usuarios o incidiendo desfavorablemente en un sector económico.
- e) Realizarse prevaliéndose de la **situación de predominio** del infractor en un sector del mercado.
- f) Ser **reincidente** el responsable por la comisión de cualesquiera delitos o infracciones lesivas de los intereses de los consumidores en las condiciones y plazos previstos en el artículo 29.3.d) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

ATENUANTES

- Las infracciones que, por los caracteres de la acción o culpabilidad, merezcan en principio la calificación de grave o muy grave se considerarán respectivamente como **leve o grave** si antes de iniciarse el procedimiento sancionador **el responsable corrigiera** diligentemente las irregularidades en que consista la infracción **siempre que no haya causado perjuicios directos**, **devolviera voluntariamente las cantidades cobradas**, **colaborara activamente para evitar o disminuir los efectos de la infracción** u observara espontáneamente **cualquier otro comportamiento de análogo significado.**
- No se tendrá en cuenta lo dispuesto en el párrafo anterior, y se impondrá la **sanción en su grado máximo**, cuando se acredite alguna de las siguientes circunstancias:
- a) Que se trate de una **infracción continuada** o de una **práctica habitual**.
- b) Que la infracción comporte un **riesgo para la salud o la seguridad de los consumidores** y usuarios, salvo que el riesgo forme parte del tipo infractor.
- Cuando concurrieran circunstancias del apartado 3 con las del apartado 4 se podrán **compensar** para la calificación de la gravedad de la infracción.

OMISIÓN: CIRCUNSTANCIAS MIXTAS

- Son aquellas circunstancias que, en función de la naturaleza, motivos o efectos de la infracción, pueden agravar o atenuar la responsabilidad. Son circunstancias mixtas las siguientes:
- a) El volumen de negocio en relación con los hechos objeto de la infracción y la capacidad económica de la persona empresaria.
- b) La cuantía del beneficio ilícito obtenido.
- c) Los daños o perjuicios causados a las personas consumidoras o usuarias.
- d) El número de personas consumidoras o usuarias afectadas. e) El grado de intencionalidad.

Artículo 49. Sanciones

- La imposición de sanciones deberá garantizar, en cualquier circunstancia, que la comisión de una infracción no resulte más beneficiosa para la parte infractora que el incumplimiento de las normas infringidas.

Novedades en las sanciones

- Los tipos de sanciones
- Nuevas horquillas sancionadoras más elevadas

Artículo 49. Sanciones.

- a) Infracciones leves: entre 150 y 10.000 euros, pudiéndose sobrepasar esas cantidades hasta alcanzar entre dos y cuatro veces el beneficio ilícito obtenido.
- b) Infracciones graves: entre 10.001 y 100.000 euros pudiéndose sobrepasar esas cantidades hasta alcanzar entre cuatro y seis veces el beneficio ilícito obtenido.
- c) Infracciones muy graves: ente 100.001 y 1.000.000 euros, pudiéndose sobrepasar esas cantidades hasta alcanzar entre seis y ocho veces el beneficio ilícito obtenido.
- Generalizadas o generalizadas con dimensión en la Unión Europea: hasta el 4% del volumen de negocio anual del empresario infractor en España.

CCAA

- Deben aplicar las cuantías establecidas en el art.49, debido a su carácter básico (DF.1ª9), si bien teniendo en cuenta criterios de reducción previstos en el 49.1 último párrafo cuando aplican.

Reforma art. 49: DESPROPORCIÓN SEGÚN CAPACIDAD ECONÓMICA DEL INFRACTOR

- No obstante, cuando la aplicación de los rangos indicados anteriormente conlleve la imposición de **una sanción desproporcionada en relación con la capacidad económica del infractor** se podrá utilizar el rango asignado a la calificación de un menor nivel de gravedad para el cálculo de la sanción.»

CRITERIOS DE GRADUACIÓN (ART. 49.2)

- Para determinar, **dentro de los mínimos y máximos** establecidos, **el importe de la multa** correspondiente a cada infracción, se atenderá especialmente a la concurrencia de alguna de las **circunstancias de los apartados 3 o 4 del artículo anterior** que no hubieran podido ser tenidas en cuenta para alterar la calificación de la infracción o que no se dieran con todos sus requisitos, además de
- **capacidad económica del responsable**
- **Concurrencia de varias de las circunstancias** que no hubieran podido ser tenidas en cuenta para alterar la calificación de la infracción o que no se dieran con todos sus requisitos,
- **grado de culpabilidad**
- **existencia de intencionalidad**,
- **carácter continuado de la infracción**,
- **el número de consumidores afectados,**
- **el nivel de los daños y perjuicios que hayan sufrido,**
- **y las sanciones impuestas por la misma infracción a su autor en otros Estados miembros** en casos transfronterizos.

OMISIÓN

Falta indicación de los distintos grados en las infracciones leves, graves y muy graves:

Grado mínimo

Grado medio

Grado máximo

Beneficio ilícito

- El **beneficio ilícito** se calculará, cuando no pueda ser determinado exactamente**, con criterios estimativos e incluirá el aumento de ingresos y el ahorro de gastos** que haya supuesto directa o indirectamente la infracción **sin descontar multas, perjuicios de los comisos o cierres, ni las cantidades que por cualquier concepto haya tenido que abonar el responsable** a la Administración o a los consumidores y usuarios como consecuencia de la infracción.

OMISIÓN: REDUCCIÓN DE SANCIONES PECUNIARIAS

- 1. En caso de que la sanción propuesta consista únicamente en la imposición de una multa, su importe se reducirá en un 20 por ciento cuando la persona responsable de la infracción reconozca su responsabilidad, mostrando su conformidad con el contenido de la resolución de inicio del procedimiento sancionador y renuncie a la presentación de recursos en vía administrativa.
- 2. El importe de la sanción propuesta se reducirá además en otro 20 por ciento cuando la persona responsable de la infracción realice el pago voluntario de la sanción antes de dictarse la resolución sancionadora y renuncie a la presentación de recursos en vía administrativa.
- 3. Se aplicará una reducción del 40 por ciento sobre el importe de la sanción propuesta, cuando la persona responsable de la infracción acredite haber compensado satisfactoriamente los daños y perjuicios ocasionados a las personas consumidoras y usuarias. La reducción, en su caso, tendrá carácter acumulativo a las señaladas en los apartados 1 y 2 de este artículo y no procederá cuando se hayan producido intoxicación, daños personales, enfermedad o muerte o concurran indicios racionales de la comisión de delitos.
- 4. La interposición de recursos administrativos supondrá la pérdida de la reducción realizada.

Artículo 50. Sanciones accesorias.

- 1. El **comiso de las mercancías** objeto de la infracción que sean propiedad del responsable, salvo que ya se hubiere adoptado definitivamente para preservar los intereses públicos o que, pudiendo resultar de lícito comercio tras las modificaciones que procedan, su valor, sumado a la multa, no guarde proporción con la gravedad de la infracción, en cuyo caso podrá no acordarse tal medida o acordarse sólo parcialmente en aras de la proporcionalidad. La resolución sancionadora que imponga esta sanción **decidirá el destino** que, dentro de las previsiones que en su caso se encuentren establecida en la normativa aplicable, deba dar la administración competente a los productos decomisados. **Todos los gastos** que origine el comiso, incluidos los de transporte y destrucción, **serán de cuenta del infractor**.
- 2. La **publicidad** de las sanciones impuestas, cuando hayan adquirido **firmeza** en vía administrativa, así como los **nombres, apellidos, denominación o razón social** de las personas naturales o jurídicas responsables y la índole y naturaleza de las infracciones, siempre que concurra **riesgo para la salud o seguridad de los consumidores** y usuarios, reincidencia en infracciones de naturaleza análoga o acreditada intencionalidad en la infracción.
- 3. El **cierre temporal del establecimiento**, instalación o servicio por **un plazo máximo de cinco** años **en los casos de infracciones muy graves**.

Reforma del art. 50: RECTIFICAR INCUMPLIMIENTOS SANCIONADOS

- Se introduce una nueva sanción accesoria en el artículo 50 del texto refundido, mediante la posibilidad de imponer al infractor la **obligación de rectificar los incumplimientos sancionados**, mientras que en el apartado cuarto se adaptan los **principios del procedimiento sancionador al ámbito concreto de consumo**.
- En este sentido, es preciso tener en cuenta que determinados incumplimientos de la normativa de consumo suponen la **inacción por parte del empresario respecto de una obligación.**
- **En estos casos, debe ser el empresario quien pruebe que sí ha realizado la acción**, pues lo contrario supondría una prueba diabólica para la autoridad de consumo.

Art. 52 ter 5 (NUEVO) MULTAS COERCITIVAS

- 5. Con sujeción a lo establecido en el artículo 103 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, las autoridades competentes podrán imponer multas coercitivas, una vez efectuado requerimiento de ejecución de los actos y resoluciones administrativas destinadas al cumplimiento de lo establecido en el Reglamento (UE) 2017/2394.
- El requerimiento deberá advertir del plazo establecido para su cumplimiento, así como de la cuantía de la multa que pudiere ser impuesta en caso de incumplimiento. Para la determinación del plazo se estará a la naturaleza y extensión de la obligación, debiendo ser suficiente para su cumplimiento, no pudiendo exceder la cuantía de la multa de 3.000 euros o del 10% del importe de la obligación, si esta fuere cuantificable.
- Si la persona requerida no diere cumplimiento a lo ordenado en el plazo establecido, el órgano competente podrá reiterar las multas por períodos que sean suficientes para su cumplimiento, no pudiendo, en cualquier caso, otorgarse un plazo inferior al establecido en el primer requerimiento.
- Estas multas son independientes de las que puedan imponerse en concepto de sanción y compatibles con ellas.

CRITICA

- Entendemos que no resultan aplicables por las CCAA con carácter general al limitarse a supuestos del citado **R 2017/2394 (INFRACCIONES DENTRO DE LA UNIÓN, A LAS INFRACCIONES GENERALIZADAS Y A LAS INFRACCIONES GENERALIZADAS CON DIMENSIÓN EN LA UNIÓN),** de hecho se encuentra incluido en el artículo que regula la oficina de enlace (entendemos que para habilitarlo al resto de autoridades y que tuviera un carácter general debería haberse incluido en el ámbito de la regulación general de las sanciones accesorias del art. 50).

Artículo 51. Personas responsables.

- 1. Son responsables de las infracciones de consumo las **personas físicas o jurídicas que dolosa o culposamente** incurran en las mismas.
- 2. Cuando en relación con los mismos bienes o servicios e infracciones conexas hayan intervenido **distintos sujetos**, como fabricantes o importadores, envasadores, marquistas, distribuidores o minoristas, **cada uno será responsable de su propia infracción**.

RESPONSABILIDAD DE LOS COAUTORES

Asimismo, la **responsabilidad de los coautores de una misma infracción será independiente** y se impondrá a cada uno la sanción correspondiente a la infracción en la extensión adecuada a su culpabilidad y demás circunstancias personales.

Anunciantes, agencias y medios de publicidad respecto a las infracciones de **publicidad subliminal, engañosa** o que infrinja lo dispuesto en la normativa sobre publicidad sobre determinados bienes o servicios.

IMPORTADORES ART. 51.4

- **Los importadores** o quienes distribuyan por primera vez en el mercado nacional productos de consumo que puedan afectar a la seguridad y salud de los consumidores o usuarios, tienen el deber de **asegurar que dichos productos cumplen los requisitos** exigibles para ser puestos a disposición de los consumidores y de prevenir las infracciones que, por su mediación, pudieran cometer en territorio nacional **sus suministradores o proveedores, respondiendo SOLIDARIAMENTE de las sanciones** impuestas a estos, con independencia de la responsabilidad que les corresponda por sus propias infracciones.

RESPONSABILIDAD DE PERSONA JURÍDICA

- Cuando una infracción sea imputada a una **persona jurídica** podrán ser consideradas también como **responsables las personas que integren sus organismos rectores o de dirección**, así como los técnicos responsables de la elaboración y control.
- COMPLETAR: Quedará exonerada de responsabilidad quien, formando parte de los órganos rectores o de dirección de la persona jurídica infractora, acredite su negativa o voto en contra en relación con las actuaciones constitutivas de la infracción.
- La actuación infractora de una persona empresaria podrá ser imputada también a las personas físicas o jurídicas que la controlen o mantengan con ella un contrato de franquicia o de venta o comercialización en exclusiva de sus productos y servicios.
- Las personas prestadoras de servicios de la sociedad de la información serán responsables de las acciones u omisiones que les sean imputables, en los términos establecidos por la Ley 34/2002, de 11 de julio,

Art. 51.6: SANCIONES ACCESORIAS: REPOSICIÓN/INDEMNIZACIÓN

- Conforme a lo previsto en el artículo 28.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, 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 causados al consumidor**, que será determinada y exigida por el órgano al que corresponda el ejercicio de la potestad sancionadora debiendo notificarse al infractor para que proceda a su satisfacción en un plazo que será determinado en función de la cuantía.
- De no **satisfacerse la indemnización en el plazo** que al efecto se determine en función de su cuantía, se procederá en la forma prevista en el artículo 101 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (**apremio sobre el patrimonio**).

ART. 51.7: CARGA DE LA PRUEBA

- «7. La atribución al empresario de la carga de probar el cumplimiento de las obligaciones que le competen de conformidad con lo previsto en esta ley también abarca el ámbito administrativo sancionador en el caso de **obligaciones de dar o hacer** por parte del empresario.»
- Inversión de la carga de la prueba: Contravención del principio de inocencia (art. 24.2 CE)

PRESCRIPCIÓN (DE INFRACCIONES Y SANCIONES) Y CADUCIDAD PROCEDIMIENTO. ART. 52

Tampoco contempla el TRLGDCU actual **la prescripción de las infracciones y sanciones, la caducidad del procedimiento sancionador** ni la extinción de responsabilidad por otras causas.

El artículo 52 regula esta materia considerada por el Tribunal Constitucional parte del régimen sancionador básico y que debe ser objeto de tratamiento unitario, como declaró en su Sentencia 124/2003, de 19 de junio.

Artículo 52. Prescripción y caducidad.

- Las infracciones **muy graves** prescribirán a los **cinco años**, **las graves a los tres años y las leves al año**.
- Las **sanciones** impuestas por la comisión de infracciones **muy graves** prescribirán a los **cinco años**, las impuestas por la comisión de infracciones **graves a los tres años** y las impuestas por **infracciones leves al año.**
- **El plazo de prescripción de la infracción** de la normativa de consumo no comenzará a computar **hasta que esta se manifieste o exteriorice** y **sólo cuando finalice la acción infractora o el último acto con que la infracción se consume**, en el caso de **infracciones continuadas (art. 30.2 LRJSP desde el día en que la infracción se hubiese cometido)**.

INTERRUPCIÓN PRESCRIPCIÓN

- **Interrumpirán la prescripción las actuaciones judiciales en el ámbito penal** sobre los **mismos hechos** o sobre otros hechos conexos cuya separación de los constitutivos de la infracción de la normativa de consumo sea jurídicamente imposible, de manera que la sentencia que pudiera recaer vinculara a la Administración actuante.
- Igualmente interrumpirá la **prescripción de las infracciones** de la normativa de consumo la **iniciación de procedimientos administrativos de naturaleza sancionadora por los mismos hechos**, con conocimiento del interesado, **sobre la base de normativa sectorial** si, finalmente, apreciándose identidad de fundamento, **procediese la aplicación preferente de la normativa de consumo**.
- En estos supuestos, **se reiniciará el cómputo del plazo de prescripción si el expediente sancionador estuviera paralizado durante más de un mes** por causa no imputable al presunto responsable.

PRESCRIPCIÓN DE LAS SANCIONES Y DIES A QUO

- El **plazo de prescripción de las sanciones** comenzará a contarse **desde el día siguiente a aquel en que sea ejecutable la resolución por la que se impone la sanción o haya transcurrido el plazo para recurrirla**.
- Interrumpirá la prescripción en estos supuestos la **iniciación, con conocimiento del interesado, del procedimiento de ejecución**, **volviendo a transcurrir el plazo si aquél está paralizado durante más de un mes por causa no imputable** al infractor.
- En el caso de **desestimación presunta del recurso de alzada** interpuesto contra la resolución por la que se imponga la sanción, el plazo de prescripción de la sanción comenzará a **contarse desde el día siguiente a aquél en que finalice el plazo legalmente previsto** para la resolución de dicho recurso.

CADUCIDAD DEL PROCEDIMIENTO

- Se producirá la **caducidad del procedimiento sancionador** en caso de no haber recaído resolución **transcurridos nueve meses desde su iniciación**.
- Si se acuerda la **acumulación en un único procedimiento** de infracciones que hasta entonces se tramitaban separadamente, el plazo para dictar resolución se contará **desde el acuerdo de iniciación del último de los procedimientos incoad**o.

SUSPENSIÓN PLAZO PARA RESOLVER

- El transcurso del **plazo de nueve meses** previsto para resolver el procedimiento **se podrá suspender**, mediante resolución motivada, cuando deba **solicitarse a terceros la aportación de documentos** y otros elementos de juicio necesarios o cuando sea necesaria la **cooperación o coordinación** con otras autoridades de consumo de otras Comunidades Autónomas o de la Unión Europea.
- La **muerte del infractor** extingue la responsabilidad. En caso de **sanciones pecuniarias** impuestas sobre entidades disueltas y liquidadas, la administración correspondiente podrá dirigirse, para el cobro de las sanciones pecuniarias impuestas a dichas sociedades, **contra los socios** o partícipes que responderán solidariamente de la deuda y **hasta el límite del valor de la cuota de liquidación** que se les hubiera adjudicado.

18.2 y 3 Rd 1945/1983

- 18.2 Caducará la acción para perseguir las infracciones cuando conocida por la Administración la existencia de una infracción y finalizadas las diligencias dirigidas al esclarecimiento de los hechos, hubieran transcurrido seis meses sin que la autoridad competente hubiera ordenado incoar el oportuno procedimiento.
- A estos efectos, cuando exista toma de muestras, las actuaciones de la inspección se entenderán finalizadas después de practicado el análisis inicial.
- Las solicitudes de análisis contradictorios y dirimentes que fueren necesarios, interrumpirán los plazos de caducidad hasta que se practiquen.
- 18.3 Iniciado el procedimiento sancionador previsto en los artículos 133 a 137 de la Ley de Procedimiento Administrativo y transcurridos seis meses desde la notificación al interesado de cada uno de los trámites previstos en dicha Ley, sin que se impulse el trámite siguiente, se producirá la caducidad del mismo, con archivo de las actuaciones, salvo en el caso de la resolución, en que podrá transcurrir un año desde que se notificó la propuesta.

COMPETENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO: INFRACCIONES SUPRARREGIONALES

- Considerar el supuesto de aquellas infracciones en materia de consumo cuyos efectos se producen en un **ámbito superior al de cada Comunidad Autónoma**, resultando preciso, de conformidad con la Jurisprudencia constitucional, **determinar el punto de conexión aplicable para determinar la Administración competente** para la ejecución del procedimiento sancionador y,
- Asimismo, considerar aquellos supuestos en los que, con carácter excepcional, resulta **competente la Administración General del Estado** para la aplicación de las infracciones y sanciones previstas en la presente Ley, de conformidad con la competencia atribuida al Estado por el artículo 149.1.13 de la Constitución, en aras de garantizar **un sistema de control y sanción eficaz y disuasorio** como exige la normativa europea desde la perspectiva de la defensa de los intereses de las personas consumidoras.
- Con esta finalidad se incorpora **el artículo 52 bis.**

LAGUNA LEGAL

- Durante estas cuatro últimas décadas han sido las comunidades autónomas las encargadas de desarrollar todas las competencias sancionadoras, pero el Gobierno central no había hecho sus deberes, a diferencia de esas comunidades autónomas que sí que lo habían hecho para intentar proteger a las personas consumidoras y a su ciudadanía ante ese tipo de eventos, que algunos han sido más conocidos, como los que ya he citado, como el **dieselgate o las cláusulas suelo**, pero que en otros casos han sido mucho menos conocidos, bien fuera porque tenían una incidencia menor en términos globales, o bien fuera porque solo obedecía al ámbito de una sola comunidad autónoma.

Artículo 52 bis. Administración competente.

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

CONSUMO/ADMINISTRACIÓN SECTORIAL

- 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, EN TANTO EN CUANTO DICHA REGULACIÓN NO ATRIBUYA LA COMPETENCIA SANCIONADORA EN MATERIA DE CONSUMO A OTRA ADMINISTRACIÓN**, Y LAS PRÁCTICAS COMERCIALES DESLEALES CON LOS CONSUMIDORES O USUARIOS

CCAA

- corresponderá a los órganos administrativos de **las comunidades autónomas** la tramitación y resolución de los procedimientos sancionadores derivados de la aplicación de las infracciones previstas en la presente Ley **cometidas, aunque parcialmente, en sus respectivos territorios.**

Criterios de conexión

- 3. Las infracciones se entenderán cometidas en cualquiera de **los lugares en que se localicen las acciones u omisiones constitutivas de las mismas (forum delicti comissi)** 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.

Art. 52 bis.5

- Cuando la infracción produzca **lesiones o riesgos** para los intereses de los consumidores o usuarios de forma generalizada en **el territorio de varias comunidades autónomas**, de tal forma que se pueda ver afectada la unidad de mercado nacional y la competencia en el mismo, la competencia corresponderá a los órganos competentes de materia de consumo de la **Administración General del Estado**.

Subdirección General de Inspección y Procedimiento Sancionador

- 16 de enero de 2023
- Dependiente de la referida Dirección General de Consumo.
- Un órgano pionero para prevenir y sancionar posibles fraudes masivos, y garantizar los derechos de las personas consumidoras.
- No es una Oficina de reclamaciones: no devuelve dinero a los consumidores.
- Denuncias por infracciones de consumo:
- o) La inspección, propuesta de iniciación, tramitación y su resolución cuando le corresponda, de los procedimientos sancionadores en materia de consumo derivados de la comisión de las infracciones referidas en el apartado 5 del artículo 52 bis del Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes, garantizando, en todo caso, la debida separación entre la fase instructora y la sancionadora, como exige el artículo 63.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.
- El instrumento, pionero a nivel nacional, refuerza, mejora y amplía la capacidad del Estado a la hora de vigilar, inspeccionar y sancionar fraudes masivos.
- Entre las infracciones en materia de defensa de las personas consumidoras que se podrán sancionar se encuentran las acciones u omisiones que produzcan riesgos o daños efectivos para la salud o la seguridad de la población, el incumplimiento de las normas reguladoras de precios o la introducción de cláusulas abusivas en los contratos, entre otras.

Órganos competentes del Ministerio

- La competencia corresponderá a la **Dirección General de Consumo** de la Administración General del Estado cuando la sanción impuesta **no supere los 100.000 euros ni implique el cierre temporal del establecimiento,** instalación o servicio
- **Secretaría General de consumo y Juego de la Administración General del Estado en el resto de supuestos**.

SGE

- Infracciones generalizadas o generalizadas con dimensión en la Unión Europea
- ¿Cuáles son esas infracciones? Las establecidas en el art. 3.3 y art.3.4 del Reglamento (UE) 2017/2394:
- “3)«infracción generalizada»:
- a) todo acto u omisión contrario a la legislación de la Unión que protege los intereses de los consumidores que haya perjudicado, perjudique o pueda perjudicar los intereses colectivos de los consumidores **residentes en al menos dos Estados** miembros distintos de aquel en el que:
- i) se originó o tuvo lugar el acto u omisión,
- ii) en el que esté establecido el comerciante responsable del acto u omisión,
- iii)en el que se encuentren las pruebas o los activos del comerciante relacionados con el acto u omisión;
- b) cualquier acto u omisión que sea contrario a la legislación de la Unión que protege los intereses de los consumidores y que haya perjudicado, perjudique o pueda perjudicar los intereses colectivos de los consumidores y tenga características comunes, incluyendo la misma práctica ilícita, el mismo interés vulnerado, y sea cometido simultáneamente por el mismo comerciante en al menos tres Estados miembros;
- 4) «infracción generalizada con dimensión en la Unión»: una infracción generalizada que haya perjudicado, perjudique o pueda perjudicar los intereses colectivos de los consumidores en al ***menos dos tercios de los Estados miembro***s que representen conjuntamente al menos dos tercios de la población de la Unión”

Art. 52.bis.5: SGE

- Infracciones cometidas a través de internet cuando la residencia o domicilio del responsable, siempre que coincida con el lugar en que se realice efectivamente la gestión administrativa y dirección del negocio, **esté fuera de la Unión Europea**

INFRACCIÓN GENERALIZADA: CIRCUNSTANCIAS

- **El número de consumidores y usuarios afectados,**
- **la dimensión del mercado donde opere la compañía infractora,**
- **la cuota de mercado de la empresa correspondiente**
- **o los efectos de la conducta sobre los competidores efectivos o potenciales y sobre los consumidores y usuarios.**

CUATRO MECANISMOS DIRIGIDOS A PROPICIAR LA EFICAZ APLICACIÓN DEL DERECHO SANCIONADOR DE CONSUMO

- 1.- Cuando resulten competentes órganos de diversas administraciones autonómicas, "se establecerán mecanismos de colaboración en el seno de la Comisión Sectorial de Consumo" (art. 52 bis.4).
- 2.- En 2022 se ha eliminado la posibilidad de que la Administración General del Estado pudiese plantear un conflicto de competencias cuando tuviera conocimiento de que ninguna de las CCAA afectadas estaba tramitando el expediente sancionador que correspondiese (antiguo art. 52 bis.5).

- 3.- Corresponderá al Estado la competencia sobre infracciones que produzcan lesiones o riesgos para los intereses de los consumidores o usuarios de forma generalizada en territorio de más de una comunidad autónoma, de tal forma que pueda verse afectada la unidad del mercado nacional y la competencia en el mismo, para lo que se atenderá, entre otros, al número de consumidores afectados, la dimensión del mercado de referencia, la cuota de mercado del infractor o los efectos sobre la competencia y los consumidores (art. 52 bis.5).
- Se exige que el inicio del procedimiento sancionador sea comunicado a las CCAA afectadas con el fin de que las sanciones impuestas se tengan en cuenta al efecto de garantizar su proporcionalidad.

- 4.- En todo caso, el Estado es exclusivamente competente para imponer sanciones por infracciones cometidas a través de internet, incluso aunque no sean generalizadas, cuando la residencia o el domicilio (realmente operativo) del responsable se encuentre fuera de la Unión Europea (art. 52 bis.6).

Postura de los Tribunales para resolver competencias entre CCAA

- 1.- En infracciones relativas a conductas cuyo desarrollo sucede en diversas CCAA, los tribunales consideran competentes a las autoridades del **territorio en el que se consumó materialmente** el ilícito (no donde se inició), **si bien no existe unanimidad** sobre el momento y lugar en que la infracción ha de entenderse consumada, pues se ha estimado que lo es tanto:
  - el lugar en el que se obtienen **los beneficios** de la conducta ilícita (el domicilio social) (STSJ Cataluña 16.2.2007),
  - como el **lugar en que se ubica la promoción inmobiliaria relacionada con la infracción** (STSJ Madrid 14.5.1998).

- 2.- La imposición de una sanción anterior por los mismos hechos y en función del mismo interés público impediría el establecimiento de otra por las autoridades de otra comunidad autónoma, que sería anulable por ***bis in idem*.**

- 3.- En algunos pronunciamientos se ha añadido la competencia de la administración autonómica del **territorio en el que se detecta la infracción**, con independencia de cuál sea el domicilio del infractor, criterio que se ha aplicado con frecuencia en infracciones relativas a mercancías en tránsito (cfr. SSTSJ Andalucía 21.9.1998, Madrid 28.4.2003).

- 4.- También se ha entendido que, en caso de daños generalizados a consumidores de diversas CCAA, la competencia corresponderá a la que pudiera imponer la **sanción mayor** (STSJ Castilla-La Mancha 7.6.2002).
- 5.- Finalmente, el lugar de comisión de la infracción no solo sirve para determinar la administración competente sino, además, la **ley aplicable** que difiera entre las diversas CCAA (cfr. STS cont. 22.1.2008).

Ministerio de Consumo expedienta a aerolíneas por no facilitar teléfonos gratuitos

- Las últimas compañías aéreas son Blue Air, Binter, Canary Fly, Iberia, Wizzair, Volotea, Air Europa, Condor, Iberojet, Easyjet, Finnair, Iceland Air, SAS, Transavia, Wamos Air y EgyptAir.
- *"por la inexistencia de un teléfono de atención gratuita o, en caso de existir, por la dificultad de acceso"*. Y ello por suponer *"un incumplimiento de las obligaciones legales en materia de servicios de atención al cliente"*.
- Desde diciembre de 2020, el artículo 21 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, recoge que "*en los supuestos de servicios de carácter básico de interés general, las empresas prestadoras de los mismos deberán disponer, en cualquier caso, de un teléfono de atención al consumidor gratuito. A estos efectos, tendrán la consideración de servicios de carácter básico de interés general los de suministro de agua, gas, electricidad, financieros y de seguros, postales, transporte aéreo, ferroviario y por carretera, protección de la salud, saneamiento y residuos, así como aquellos que legalmente se determinen*".
- En el caso de otras empresas que no son de servicios básicos de interés general, la ley establece que deben facilitar un número que no suponga un coste superior al de una llamada geográfica o móvil, por lo que si se ven obligados a llamar a una tarificación especial (902 y 901), también tienen derecho al reembolso de ese coste.
- *"las sanciones previstas para estas infracciones pueden llegar a considerarse como infracciones leves o graves y sancionarse con multas de entre 150 y 10.000 euros, en el caso de las leves, y entre 10.001 y 100.000 euros, en el caso de las graves"*. También señala que *"en el caso de que el beneficio ilícito obtenido por las prácticas infractoras superara dichas cantidades, las sanciones podrían alcanzar entre dos y cuatro veces el beneficio ilícito obtenido, para las infracciones leves, y entre cuatro y seis veces el beneficio ilícito obtenido, para las graves"*.

Consumo abre expediente sancionador a varias aerolíneas lowcost por los sobrecostes por equipaje de mano

- La Ley de Navegación Aérea indica en su artículo 97 que el transporte del equipaje está incluido de forma gratuita en el precio del billete. El problema es que **este equipaje tiene el límite de peso y volumen que fije cada compañía** aérea y algunas ponen unos límites claramente insuficientes para el equipaje de mano.
- El Parlamento Europeo aprobó el 4 de octubre de 2023 **unificar las medidas para viajar con maletas de mano gratis** en la cabina del avión.
- **La Asociación de Líneas Aéreas señala que la decisión de la Unión Europea no es firme y no les obliga a cambiar. Las prácticas comerciales como el cobro de maleta en cabina son legales y están amparadas en el Reglamento Europeo 1008/2008 que establece la libertad de fijación tarifaria.**

El ministerio también investiga la tarificación extra por la reserva del asiento contiguo para acompañar a menores de edad o a personas dependientes

- Así, a través de esta práctica de desgajar servicios tradicionalmente incluidos en el precio del billete y cobrar al pasajero un suplemento por ellos, estas compañías ofrecen en su publicidad precios muy competitivos. Esto les permite tener un posicionamiento SEO privilegiado en los motores de búsqueda y en los comparadores respecto a competidores que sí incluyen estos servicios en el precio del billete que se anuncia en el comparador.
- No obstante, este precio inicialmente ofertado en la publicidad no se corresponde en la mayoría de los casos, como consecuencia de estas prácticas, con el precio que finalmente acaba pagando el consumidor.
- Además, las aerolíneas incoadas no estarían permitiendo el pago en metálico en el aeropuerto por los servicios adicionales, en contra de lo dispuesto por la normativa.
- Las sanciones previstas para estas infracciones pueden llegar a considerarse como infracciones graves o muy graves, y sancionarse con multas de entre 10.001 y 100.000 euros, en el caso de las graves, y entre 100.001 y 1.000.000 de euros, en el caso de las muy graves.
- En el caso de que el beneficio ilícito obtenido por las prácticas infractoras superara dichas cantidades, las sanciones que se impongan podrían alcanzar hasta entre cuatro y seis veces el beneficio ilícito obtenido, para las infracciones graves, y entre seis y ocho veces el beneficio ilícito obtenido, en el caso de las muy graves.
- Estas prácticas infringen el artículo 47 del Texto Refundido de la Ley General de para la Defensa de Consumidores y Usuarios y son competencia del Ministerio de Consumo al amparo de lo dispuesto en el artículo 52bis apartado 5.

Expediente a promotoras Festivales

- El Ministerio de Consumo ha incoado su primer expediente sancionador a la promotora de un festival este mes de agosto, se trata de la empresa DQG Norte, AIE, organizadora del Reggaeton Beach Festival, con eventos programados en once ciudades españolas, por incluir cláusulas abusivas como impedir el acceso a los recintos con comida y bebida del exterior, no permitir el pago en efectivo en el interior y quedarse con parte del dinero de las pulseras cashless en el reembolso.

Consumo impone multas de entre 10.000 euros y 5 millones a 30 operadores de juegos y apuestas

- El total de las sanciones asciende a más de 71 millones de euros.
- La Dirección General de Ordenación del Juego ha ordenado la inhabilitación de 14 portales web por un periodo de dos años.
- El Ministerio de Consumo ha publicado las sanciones por infracciones graves o muy graves que ha comunicado en firme a 30 operadores del sector de las apuestas y juegos de azar online en España en el primer semestre de 2023. El total de las multas asciende a 71.433.000 millones de euros.
- De las 30 resoluciones dictadas por la Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ), 15 han sido por infracciones muy graves. De estas, 14 han supuesto la inhabilitación de los operadores por un periodo de dos años.
- De acuerdo con las sanciones establecidas en la Ley de Regulación del Juego (LRJ) para este tipo de infracciones, la mayoría de los operadores han sido castigados con multas de 5 millones de euros cada uno, lo que supone una cuantía total en este capítulo de más de 70 millones de euros.
- La DGOJ también ha detectado infracciones graves en otros 15 operadores del sector de las apuestas y juegos de azar online durante los primeros seis meses de 2023. En estos casos, las multas ascienden, en total, a 1.333.000 euros.
- Como resultado de la última modificación de la LRJ, que establece que las infracciones graves y muy graves firmes en vía administrativa se publicarán en la página web de la DGOJ, el Ministerio de Consumo ha hecho públicas las resoluciones sancionadoras que han devenido firmes desde julio de 2021.
- Desde entonces, el número de sanciones publicadas asciende a 122 (19, en el segundo semestre de 2021; 73, en 2022; y 30 en el primer semestre de 2023) y ha impuesto multas por un valor total de más de 252 millones de euros.

Se pide al Ministerio que ejerza su competencia sancionadora ante las subidas en alimentos con IVA rebajado

- El real decreto ley de la rebaja del IVA no aclaraba qué organismo se encargaría de sancionar a las empresas que incurrieran en esos incrementos de márgenes
- La CNMC ha contestado señalando que no tiene potestad legal para aplicar multas por incrementos en los márgenes de beneficio. El Real Decreto-ley 20/2022, de 27 de diciembre no confiere a la CNMC ninguna competencia para sancionar un eventual incumplimiento de lo dispuesto en su artículo 72",
- *"el 49% de los precios de los alimentos afectados por la rebaja del IVA han subido con respecto al día en que entró en vigor la medida ante la absoluta pasividad del Gobierno".*
- Las cadenas denunciadas son Alcampo, Aldi, Dia, Carrefour, Eroski, Hipercor, Lidl y Mercadona.
- Consumo rechaza que las competencias sean suyas y asegura que es Agricultura el que las tiene. A su vez, desde Agricultura dicen que están en manos de Hacienda. Y desde Hacienda aseguran que el tema lo llevan Asuntos Económicos y la CNMC
- artículo 47 del real decreto legislativo por el que se aprueba el texto refundido de la ley general para la defensa de los consumidores: En él se definen las *"infracciones en materia de defensa de los consumidores"*. Y en la letra f de su apartado 1 indica que lo son *"el incumplimiento de las normas reguladoras de precios (...) o cualquier otro tipo de intervención o actuación ilícita que suponga un incremento de los precios o márgenes comerciales".*

INSPECCIÓN BANCOS

- PRESTAMOS HIPOTECARIOS
- CUOTA CRECIENTE VARIABLE
- CLAÚSULAS ABUSIVAS
  - Sistema de amortización no previsto en el contrato
  - Sin información precontractual
- PRÁCTICAS COMERCIALES DESLEALES

Artículo 52 ter. Oficina de enlace.

- La **Dirección General de Consumo** de la Administración General del Estado actuará como Oficina de enlace única a los efectos del Reglamento (UE) 2017/2394.
- Dicho órgano será responsable de **coordinar las actividades de investigación y ejecución** que realicen las autoridades competentes, otras autoridades públicas contempladas en el artículo 6 del Reglamento (UE) 2017/2394 y, en su caso, los organismos designados, en relación con las infracciones reguladas en dicho Reglamento.

Multas coercitivas

- Las autoridades competentes podrán imponer **multas coercitivas**, una vez efectuado requerimiento de ejecución de los actos y resoluciones administrativas
- El requerimiento deberá advertir del **plazo establecido para su cumplimiento**, así como de la cuantía de la multa que pudiere ser impuesta en caso de incumplimiento. Para la determinación del plazo se estará a la naturaleza y extensión de la obligación, debiendo ser suficiente para su cumplimiento, no pudiendo exceder la cuantía de la **multa de 3.000 euros o del 10% del importe de la obligación, si esta fuere cuantificable**.
- Si la persona requerida no diere cumplimiento a lo ordenado en el plazo establecido, el órgano competente **podrá reiterar las multas** por períodos que sean suficientes para su cumplimiento, no pudiendo, en cualquier caso, otorgarse un plazo inferior al establecido en el primer requerimiento. Estas multas son independientes de las que puedan imponerse en concepto de sanción y compatibles con ellas.”

DISPOSICIONES FINALES

La cuarta y quinta habilitan al Gobierno para establecer:

un **registro general de infracciones y sanciones**

y un procedimiento sancionador.

CONCLUSIONES

MEJORA LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EUROPEOS Y SE ENDURECE EL RÉGIMEN SANCIONADOR

- El Real Decreto-ley 24/2021, de 2 de noviembre (LA LEY 23840/2021), *de transposición de directivas de la Unión Europea en las materias de bonos garantizados, distribución transfronteriza de organismos de inversión colectiva, datos abiertos y reutilización de la información del sector público, ejercicio de derechos de autor y derechos afines aplicables a determinadas transmisiones en línea y a las retransmisiones de programas de radio y televisión, exenciones temporales a determinadas importaciones y suministros, de personas consumidoras y para la promoción de vehículos de transporte por carretera limpios y energéticamente eficientes,* publicado en el BOE del 3 de noviembre **incorpora al ordenamiento jurídico español las novedades que recoge la Directiva (UE) 2019/216** (LA LEY 19297/2019) para la **mejora y modernización de las normas de protección de los consumidores** de la Unión Europea y del régimen sancionador en materia de consumo.

- Específicamente modifica el texto refundido de la Ley General de Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios (TRLGDCU (LA LEY 11922/2007)) para adaptarla a las nuevas formas de comercio electrónico y regular comportamientos empresariales perjudiciales que, hasta ahora, carecían de una reglamentación específica.
- **A partir del 28 de mayo de 2022, el Ministerio de Consumo tendrá capacidad sancionadora en casos de infracciones que puedan afectar a la unidad del mercado y a la competencia, cuando sucedan en varios Estados de la UE o cuando el infractor no esté localizado en España si se trata de comercio electrónico.**
- Las sanciones máximas, que podrá imponer el Estado, podrán alcanzar hasta un millón de euros u ocho veces el beneficio ilícito obtenido, en el caso de infracciones cometidas únicamente en España, y hasta el 4% del volumen de facturación de las compañías, cuando estas infracciones tengan lugar en varios Estados miembros.

- Para cuantificar la multa se tendrá en cuenta la capacidad económica del responsable, el grado de culpabilidad o la existencia de intencionalidad, el carácter continuado de la infracción, el número de consumidores afectados o el nivel de los daños y perjuicios que hayan sufrido.
- Asimismo, de forma adicional a la multa, existirán sanciones accesorias como el comiso de las mercancías, el cierre de los establecimientos por un plazo de hasta cinco años y la publicidad de las sanciones impuestas. (Art. 82 cuarto RDl 24/2021 (LA LEY 23840/2021))

Entre otras cuestiones, se castigará:

- • El incumplimiento o transgresión de los requisitos previos que formulen las autoridades competentes para situaciones específicas, al objeto de evitar contaminaciones, circunstancias o conductas nocivas de otro tipo que puedan resultar gravemente perjudiciales para la salud pública,
- • La alteración, adulteración o fraude en bienes y servicios susceptibles de consumo por adición o sustracción de cualquier sustancia o elemento, alteración de su composición o calidad o incumplimiento de las condiciones que correspondan a su naturaleza,
- • La obstrucción o negativa a suministrar datos o a facilitar las funciones de información, vigilancia o inspección,
- • La introducción o existencia de cláusulas abusivas en los contratos, así como la no remoción de sus efectos una vez declarado judicialmente su carácter abusivo o sancionado tal hecho en vía administrativa de forma firme,
- • Los incumplimientos en el etiquetado o la facturación de productos y servicios no contratados.
- Asimismo, la reforma de la normativa sobre la protección de los consumidores aprobada por el Consejo de Ministros da respuesta a varios problemas que presenta en la actualidad la regulación sancionadora:
- • La identificación de los responsables de las infracciones; es decir, aquellas personas contra las que debe dirigirse la Administración al instruir los procedimientos y que en la normativa vigente no se encontraba regulada.
- • La prescripción de las infracciones y sanciones, en 5, 3 o 1 año según sean muy graves, graves o leves
- • La caducidad del procedimiento, transcurridos nueve meses desde su iniciación o
- • La extinción de responsabilidad por otras causas.

Reforma derecho autonómico

- Dado el carácter de legislación básica que tiene el artículo 47 TRLGDCU, habrá de ser desarrollado por las CCAA para adaptar sus normas sancionadoras en materia de consumo (como ya se dijo la práctica totalidad de las mismas tienen asumidas las competencias en materia de consumo y potestad sancionadora).
- ¿Qué sucede entre tanto si una ley autonómica conculca lo dispuesto en la nueva regulación de infracciones? ¿Dejaría de ser aplicable?

LUCES Y SOMBRAS

- **LOS PROBLEMAS MAYORES SON LA TIPIFICACIÓN Y LAS AMBIGÜEDADES CONSTANTES DE LA NORMA QUE IMPIDEN QUE TENGAMOS UN CRITERIO UNIFORME TODAS LAS ADMINISTRACIONES COMPETENTES.**
- 1.- Asociaciones como partes interesadas art. 46.9
  - Afectados intereses generales, colectivos o difusos
  - Registro Estatal
  - Objeto actuaciones coincida con sus fines
  - Afectación a alguno de sus socios
  - Que lo solicite
- 2.- Nuevas conductas infractoras
- 3.- Calificación y graduación
- 4.- Importe de las sanciones y su publicidad
- 5.- Terminación procedimiento en determinados casos
- 6.- Sanciones accesorias como el comiso
- 7. Carga de la prueba
- 8.- Prescripción y caducidad
- 9.- Apercibimiento

- 10.- Administración competente
  - 1.- Art. 52.bis.3: infracciones a través de internet ¿Qué es práctica activa"? ¿Todos los lugares en los que el consumidor pueda ver afectado su comportamiento? Y ello sin perjuicio del art. 52.bis.5 (emails, publicidad personalizada, comunicación directa, promoción en motores de búsqueda de determinados territorios, webs de primer nivel, lenguas de determinados territorios)
  - Si se dirige a todos los españoles ¿son competentes todas las CCAA?
  - 2.- Art. 52.bis 2 y 5 ¿Las CCAA mantienen su competencia, siquiera parcialmente, aun cuando las infracciones también afecten a la propia estructura del mercado? ¿Competencias concurrentes o excluyentes?
  - Ámbito nacional: Ministerio
  - Ámbito territorial: CCAA
  - Non bis in idem: proporcionalidad
  - 3.- Cuestiones procedimentales: Ley 39 y 40.

- 10.- Desarrollo reglamentario (: organigrama y funcionamiento del Ministerio
- «Disposición final segunda. Desarrollo reglamentario. Se faculta al Gobierno para dictar, en materia de su competencia, las disposiciones precisas para la aplicación de esta norma. En particular, el Gobierno determinará los productos de naturaleza duradera.»
- Disposición final novena. Facultades de desarrollo. 1. El Gobierno podrá dictar las disposiciones reglamentarias necesarias para el desarrollo de este real decreto-ley
- 11. Reforma legislaciones CCAA

PROPUESTA DE INTERPRETACIÓN DEL ARTÍCULO 52.BIS 5: COMPETENCIA DEL ESTADO

- i. Infracciones que produzcan lesiones o riesgos para los intereses de los consumidores o usuarios de forma generalizada en el territorio de más de una comunidad autónoma, de tal forma que se pueda ver afectada la unidad de mercado nacional y la competencia en el mismo.
- ii. Infracciones generalizadas previstas en el Reglamento (UE) 2017/2394, del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de diciembre de 2017
- iii. Infracciones generalizadas con dimensión en la Unión Europea, previstas en el Reglamento (UE) 2017/2394, del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de diciembre de 2017, e
- iv. Infracciones cometidas a través de internet cuando la residencia o domicilio del responsable, siempre que coincida con el lugar en que se realice efectivamente la gestión administrativa y dirección del negocio, esté fuera de la Unión Europea.

Thanks!

- Any questions?
- You can find me at:
  - Pascual.martinez@uclm.es