

Infracciones y sanciones en materia de consumo

Las Administraciones Públicas en el ejercicio de la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios tienen potestad sancionadora, que se regula en los artículos 46 y 47 TRLGDCU.

La Administración competente podrá sancionar las conductas tipificadas como infracción en materia de defensa de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que puedan concurrir.

La instrucción de causa penal ante los Tribunales de Justicia suspenderá la tramitación del expediente administrativo sancionador que hubiera sido incoado por los mismos hechos, y en su caso la eficacia de los actos administrativos de imposición de sanción. Las medidas administrativas que hubieran sido adoptadas para salvaguardar la salud y seguridad de las personas se mantendrán en tanto que la autoridad judicial se pronuncie sobre las mismas.

En ningún caso se producirá una doble sanción por los mismos hechos en función de los mismos intereses públicos protegidos, si bien deberán exigirse las demás responsabilidades que se deduzcan de otros hechos o infracciones concurrentes.

Las Administraciones competentes españolas sancionarán las infracciones de consumo cometidas en territorio español, con independencia de la nacionalidad, domicilio o lugar en que radiquen los establecimientos responsables de la infracción.

También sancionarán las conductas tipificadas como infracciones a los empresarios de los sectores que cuenten con regulación específica y las prácticas comerciales desleales con los consumidores y usuarios.

El incumplimiento de la obligación de suministrar las condiciones generales de la contratación que se establecen en el art. 81.1 de TRDGDCU, podrá ser sancionado por los órganos o entidades correspondientes de las Comunidades Autónomas y de las Corporaciones locales competentes en materia de defensa de los consumidores y usuarios. La Agencia Española de Consumo y Seguridad Alimentaria y Nutrición podrá sancionar igualmente el incumplimiento de esta obligación en aquellos sectores que estén afectados por la competencia exclusiva del Estado.

1. Son 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 la forma consciente o deliberada, ya 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 las contaminaciones, circunstancias o conductas nocivas para otro tipo que puedan resultar gravemente perjudiciales para la salud pública.
 - d) La alteración, adulteración o fraude de 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 confusión o que impida reconocer la verdadera naturaleza del bien o servicio.
 - e) El incumplimiento de las normas reguladoras de precios, la imposición injustificada de condiciones sobre prestaciones no solicitadas o cantidades mínimas o de cualquier otro tipo de intervención o actuación ilícita que suponga un incremento de los precios o márgenes comerciales.
 - f) El incumplimiento de las normas relativas a registro, normalización o tipificación, etiquetado, envasado y publicidad de bienes y servicios.
 - g) El incumplimiento de las disposiciones sobre seguridad en cuanto afecten o puedan suponer un riesgo para los consumidores y usuarios.
 - h) La obstrucción negativa a suministrar datos o facilitar las funciones de información, vigilancia o inspección.
 - i) La introducción de cláusulas abusivas en los contratos.
 - j) Las limitaciones o exigencias injustificadas al derecho del consumidor de poner fin a los contratos de prestación de servicios o suministro de productos de trato 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.

- 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.
 - l) El uso de prácticas comerciales desleales con los consumidores o usuarios.
 - m) Las conductas discriminatorias en el acceso a los bienes y a la prestación de los servicios.
 - 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.
 - o) La obstrucción o negativa a suministrar las condiciones generales de la contratación que establece el artículo 81.1 de TRLGDCU.
2. Son infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios en la contratación a distancia y fuera de establecimiento mercantil:
- a) El incumplimiento del régimen establecido en materia de contratos celebrados fuera de establecimientos mercantiles.
 - b) 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, con pretensión de cobro, de envíos no solicitados por el consumidor y usuario y el uso de técnicas de comunicación que requieran el consentimiento expreso previo a la falta de oposición del consumidor y usuario, cuando no concurra la circunstancia correspondiente.

Las infracciones relativas a los contratos celebrados fuera de establecimiento mercantil, y los contratos celebrados a distancia, se considerarán en todo caso infracciones graves, pudiendo ser calificadas de muy graves cuando exista reincidencia o el volumen de facturación realizado a que se refiere la infracción sea superior a 601.012, 10 Euros.

Las infracciones serán sancionadas con multas de acuerdo con la siguiente graduación:

- a) Infracciones leves, hasta 3005,06 euros
- b) Infracciones graves, entre 3005,06 euros y 15.025,30 euros, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quintuplo del valor de los bienes o servicios objeto de la infracción.
- c) Infracciones muy graves, entre 15.025,31 euros y 601.012,10 euros, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quintuplo del valor de los bienes o servicios objeto de la infracción.

En el supuesto de infracciones muy graves, la administración pública competente podrá acordar el cierre temporal del establecimiento, instalación o servicio por un plazo máximo de cinco años. En tal caso será de aplicación la legislación laboral en relación con las obligaciones de la empresa frente a los trabajadores.

La clausura o cierre de establecimientos, instalaciones o servicios que no cuenten con las autorizaciones o registros sanitarios preceptivos, o la suspensión de su funcionamiento hasta tanto se rectifiquen los defectos o se cumplan los requisitos exigidos por razones de sanidad, higiene o seguridad y la retirada del mercado precautoria o definitiva de bienes o servicios por razones de salud y seguridad, no tienen el carácter de sanción.

También la administración pública además de estas sanciones principales también puede imponer sanciones accesorias como son:

- a) El decomiso de la mercancía adulterada, deteriorada, falsificada, fraudulenta no identificada o que no pueda entrañar riesgo para el consumidor y usuario.
Los gastos derivados de las medidas adoptadas en el decomiso, incluidas las derivadas del transporte, distribución y destrucción serán a cargo del infractor.
- b) La publicidad de las sanciones impuestas, cuando hayan adquirido firmeza en vía administrativa, así como los nombres, apellidos, denominación, razón social, de las personas naturales o jurídicas responsables y la índole de la 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.

El fin u objetivo de la intervención de las Administraciones Públicas competentes en materia de consumo, es conseguir que con el procedimiento

sancionador se pueda exigir al infractor la reposición de la situación alterada por la infracción a su estado original y, en su caso, la indemnización de daños y perjuicios probados causados al consumidor que serán determinados por el órgano competente para imponer la sanción, debiendo notificarse al infractor para que en el plazo de un mes proceda a la satisfacción del consumidor, quedando de no hacerse así expedita la vía judicial. (Art. 48TRLGDCU).

El procedimiento sancionador regulado en el Art. 48 TRLGDCU, no es todo lo eficaz que debiera, pues una vez que se ha notificada la resolución del expediente sancionador, y de impuesta la preceptiva sanción administrativa, si se ha determinado los daños y perjuicios ocasionados al consumidor, si el sancionado no procede a restablecer la situación y a indemnizar al consumidor en el plazo de un mes, se abre para el consumidor la vía judicial para reclamar su derecho. Siendo que no necesariamente en vía administrativa se va a dar satisfacción completa al consumidor, cuando una vez resuelto el expediente sancionador, si no obtiene el resarcimiento pretendido de forma voluntaria por parte del infractor, no le quedará más remedio que acudir a la vía judicial.