

## EL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR EN MATERIA DE CONSUMIDORES

El procedimiento administrativo sancionador se regula en España a través de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como por el Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento del procedimiento para el ejercicio de la Potestad Sancionadora.

El ejercicio de la potestad sancionadora requiere en todo momento ser concordes con el procedimiento legal y reglamentariamente establecido.

Los procedimientos que regulan el ejercicio de la potestad sancionadora establecen la debida separación entre la fase instructora y la sancionadora, siendo competentes para su tramitación y resolución diferentes órganos dentro de la Administración. En ningún caso se podrá imponer una sanción sin que se haya tramitado el procedimiento a tal efecto.

El procedimiento sancionador se inicia siempre de oficio por la Administración, si bien puede derivar de una reclamación previa de un consumidor, como es el caso que vamos a tratar en las siguientes líneas, pero una vez incoado expediente sancionador, el consumidor no constituirá parte del expediente, aunque sí que tendrá derecho a ser informado de la tramitación y resolución del mismo. Del procedimiento que se inicie será parte, sólo la empresa a la que se le apertura el expediente, que tendrá derecho a defenderse y a aportar las pruebas y alegaciones que estime convenientes.

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

El derecho en materia de consumidores en España conlleva una gran trascendencia social, de ahí que se encuentre regulado de manera muy clara y concisa partiendo de lo establecido en el artículo 51 de la Constitución Española y a través del texto refundido de la Ley General de Consumidores y Usuarios 1/2007 (Modificada por la ley 3/2014 de 27 de marzo) y el Real Decreto 1/2007 de 16 de noviembre, Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios, ambos como regulación Estatal, completada con las diferentes normativas establecidas por las Comunidades Autónomas en base a la distribución de competencias derivada de lo establecido en la Constitución.

Cuando se presenta un conflicto entre un consumidor y un suministrador de bienes o un prestador de servicios, es conveniente que se trate de llegar a un acuerdo amistoso que dirima la controversia pero si el problema no se resuelve de esta forma, el consumidor puede formular reclamación, mediante un escrito

presentado ante cualquier oficina de consumidores, en la que describa de manera clara y detallada el objeto de su descontento con la prestación del servicio o la venta del bien.

Tras presentada la reclamación por el consumidor, se abre un periodo de tramitación por parte de la Administración competente, en el que la misma remite el expediente a la empresa reclamada dando un plazo (marcado por la ley propia de cada Comunidad Autónoma), a fin de que pueda presentar las alegaciones pertinentes en que a su derecho funde la defensa ante la reclamación presentada por el consumidor.

Una vez concluido el periodo de información previa y la presentación de las alegaciones por parte de la empresa, la Administración pasara a estudiar y comprobar la existencia de una infracción administrativa en materia de consumo.

En caso de concluir que se ha producido infracción administrativa, el órgano procederá a acordar la incoación de un procedimiento sancionador en materia de defensa del consumidor.

Este acuerdo mediante el cual se inicia el procedimiento se comunica a la empresa, en un documento en el que se le debe de informar de los hechos que se le imputan, las normas sustantivas de aplicación a tales hechos, la infracción cometida y la calificación de la misma como muy grave, grave o leve, la sanción que se propone, el nombramiento de instructor para el procedimiento así como el órgano competente para su imposición y en último lugar el derecho a presentar alegaciones en defensa de sus intereses.

Recibido el Acuerdo de Inicio de Expediente Sancionador, la empresa cuenta con un plazo establecido legalmente para presentar alegaciones y proponer la práctica de cuantas pruebas estime oportunas para su defensa.

Examinadas las alegaciones y pruebas presentadas por la empresa, la Administración, a través del instructor del procedimiento, dictara Propuesta de Resolución Sancionadora, en la que se fijarán de forma motivada los hechos y su calificación jurídica, se determinará la infracción y la persona responsable y se especificará la sanción que se propone.

La Propuesta de Resolución formulada se notificará a la empresa, concediendo un plazo de quince días para formular nuevas alegaciones frente a la misma.

Presentadas las alegaciones pertinentes, el órgano competente las examinara y dictara Resolución del Expediente Sancionador, suponiendo la finalización del expediente.

En esta Resolución deben venir reflejados los hechos y la infracción cometida así como también la sanción impuesta.

La Resolución se notificará a la empresa, la cual dispone de un plazo de un mes, a partir del día siguiente al de la notificación para presentar recurso de alzada dirigido al superior jerárquico, que en caso de ser desestimado, ya no dará la posibilidad a mas recursos, siendo la única opción posible acudir mediante demanda, a la vía Contencioso Administrativa.

Por último, debemos resaltar los principios básicos ordenadores del procedimiento sancionador establecidos legal y jurisprudencialmente, los cuales en ningún momento debe olvidar la Administración en la tramitación del mismo.

La infracción administrativa se define como una acción (u omisión) típica, antijurídica, culpable y punible, de ahí, que para que el procedimiento no vulnere los derechos mínimos establecidos legalmente, debe partir de una presunción de inocencia que deberá regir toda su tramitación, así como desprender una sanción que sea proporcional con los hechos que se imputen, teniendo la obligación por parte de la Administración de motivar en todo momento las resoluciones que acuerda.

Conforme a lo anterior y como conclusión, toda calificación que pretenda ajustarse a derecho ha de observar estos principios constitutivos de la infracción administrativa, que resultan, por tanto, ineludibles para apreciar la existencia de tal infracción.

Mariano González Revilla

Abogado