

**ASPECTOS GENERALES DE LA  
POTESTAD SANCIONADORA  
EN VIRTUD DEL REAL  
DECRETO-LEY 24/2021, DE 2  
DE NOVIEMBRE Y LA LEY  
23/2022, DE 2 DE NOVIEMBRE  
(MODIFICADORES DEL REAL  
DECRETO LEGISLATIVO  
1/2007, DE 16 DE NOVIEMBRE)**



**consumo  
responde**

¿Has hecho ya tu consulta?

---

LÍNEA GRATUITA 900 215 080  
consumoresponde.es  
consumoresponde@juntadeandalucia.es



Junta de Andalucía

## INDICE DE CONTENIDOS

- [Principios generales de la potestad sancionadora](#)
- [Infracciones en materia de consumo](#)
- [Calificación y graduación de las infracciones](#)
- [Prescripción y caducidad de las infracciones de consumo](#)
- [Las sanciones establecidas](#)
- [Circunstancias atenuantes y agravantes](#)
- [Prescripción de las sanciones por infracciones de consumo](#)
- [Personas y entidades responsables de las infracciones de consumo](#)
- [Organismos competentes para sancionar infracciones de consumo](#)
- [Oficina de enlace](#)

El [Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre](#), que establece el texto refundido de la ley general para la defensa de las personas consumidoras y usuarias, modificada en virtud del [Real Decreto-ley 24/2021, de 2 de noviembre](#), y de la [Ley 23/2022, de 2 de noviembre](#), establece la potestad sancionadora en los siguientes términos:

### **Principios generales de la potestad sancionadora.**

De acuerdo con lo establecido en el [artículo 46 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre](#), las infracciones en materia de consumo serán objeto de las sanciones administrativas que correspondan, previa instrucción del oportuno expediente, con independencia de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que pudieran corresponder. En este sentido:

- En los supuestos en que las infracciones pudieran ser **constitutivas de delito**:
  1. El órgano competente comunicará tal extremo a la autoridad judicial o al Ministerio Fiscal.
  2. La autoridad judicial y el Ministerio Fiscal comunicarán al órgano competente la resolución o acuerdo que hubieran adoptado.
  3. 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.
  4. En todo caso, el órgano competente quedará vinculado por los hechos declarados probados en vía judicial.

- **La instrucción de causa penal ante los tribunales de Justicia:**
  1. Suspenderá la tramitación del expediente administrativo sancionador que hubiere sido iniciado por los mismos hechos y, en su caso, la eficacia de los actos administrativos de imposición de sanción.
  2. 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 las personas consumidoras en virtud de las potestades no sancionadoras que tenga conferidas.
  
- **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.
  
- 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:
  1. Se aplicará **el que prevea más específicamente la conducta realizada**.
  2. **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.
  
- 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.

- Cuando se trate de **hechos concurrentes constitutivos de infracción**, 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 de la entidad infractora.
- Cuando se vean **afectados los intereses generales, colectivos o difusos de las personas consumidoras y usuarias**, las asociaciones de personas consumidoras y usuarias legalmente constituidas de acuerdo con la norma estatal, o en la normativa autonómica aplicable, 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 alguna de sus personas socias por las prácticas objeto del procedimiento.
- Lo establecido para la potestad sancionadora lo es con plena garantía de las competencias de las comunidades autónomas en materia de protección de las personas consumidoras, pudiendo estas establecer la regulación necesaria para el pleno ejercicio de dichas competencias.

### **Infracciones en materia de consumo.**

Son **infracciones en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias** las siguientes:

- **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 las personas consumidoras y usuarias, 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.
- **E)** El incumplimiento del régimen de garantías y servicios posventa, o del régimen de reparación de productos de naturaleza duradera.
- **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.
- **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.
- **H)** El incumplimiento de las disposiciones sobre seguridad en cuanto afecten o puedan suponer un riesgo para las personas consumidoras y usuarias.

- **I)** La obstrucción o negativa a suministrar datos o a facilitar las funciones de información, vigilancia o inspección.
- **J)** 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.
- **K)** Las limitaciones o exigencias injustificadas al derecho de la persona consumidora 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 de la persona consumidora a través del procedimiento pactado, la falta de previsión de este o la falta de comunicación a la persona usuaria del procedimiento para darse de baja en el servicio.
- **L)** Toda actuación discriminatoria contra personas consumidoras vulnerables independientemente del motivo o contra cualquier persona consumidora o usuaria 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.
- **M)** El uso de prácticas comerciales desleales con las personas consumidoras o usuarias.
- **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](#), cuando no sean constitutivas de delito.
- **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 la ley o cualquier otra información requerida por la Administración competente en el ejercicio de sus competencias de acuerdo con la ley.
- **Q)** El incumplimiento de las obligaciones en relación con los servicios de atención a la clientela incluidas en la norma.
- **R)** El incumplimiento del régimen establecido en materia de contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles.
- **S)** El incumplimiento de las obligaciones que la regulación de contratos celebrados a distancia impone en materia de plazos de ejecución y de devolución de cantidades abonadas; el envío o suministro, con pretensión de cobro, de bienes o servicios no solicitados por la persona consumidora y usuaria; el uso de técnicas de comunicación que requieran el consentimiento expreso previo o la falta de oposición de la persona consumidora y usuaria, cuando no concurra la circunstancia correspondiente; así como la negativa u obstrucción al ejercicio del derecho de desistimiento.
- **T)** El incumplimiento de las obligaciones que la regulación de contratos celebrados a distancia impone en materias no recogidas anteriormente.
- **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 anteriores será considerado infracción de la normativa de consumo y sancionado en los términos previstos en la legislación autonómica que resulte de aplicación.

## Calificación y graduación de las infracciones.

Las **infracciones contrarias a la salud de las personas consumidoras y usuarias** recogidas en las **letras A, B y C del apartado anterior** serán calificadas en virtud de lo previsto en el [artículo 35 de la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad](#). Igual tratamiento será aplicado respecto a las infracciones lesivas de la seguridad de las personas consumidoras y usuarias.

Si no es aplicable lo establecido en el párrafo anterior, las infracciones conforme a lo siguiente:

- Las **infracciones de las letras F, G, I, K, L, M, N, Ñ, P, Q y T**, se calificarán como **leves** (salvo que tuvieran la consideración de graves).
- Las **infracciones de las letras D, E, H, J, O, R y S**, se calificarán como **graves** (salvo que tuvieran la consideración de muy graves).

Las infracciones del párrafo anterior serán **calificadas respectivamente como graves o muy graves** si se diera alguna de las siguientes circunstancias:

- 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.
- Haberse realizado explotando la especial inferioridad, subordinación o indefensión de determinadas personas consumidoras o grupos de ellas.
- 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 la Ley.
- Producir una alteración social grave, injustificada y previsible en el momento de la comisión, originando alarma o desconfianza en las

personas consumidoras o usuarias o incidiendo desfavorablemente en un sector económico.

- Realizarse prevaliéndose de la situación de predominio de la entidad infractora en un sector del mercado.
- Ser reincidente la entidad responsable por la comisión de cualesquiera delitos o infracciones lesivas de los intereses de las personas consumidores o usuarias.

Las **infracciones que merezcan, en principio, la calificación de grave o muy grave se considerarán respectivamente como leve o grave** si, antes de iniciarse el procedimiento sancionador, la entidad responsable corrigiera con diligencia las irregularidades siempre que:

- No haya causado perjuicios directos.
- Devolviera voluntariamente las cantidades cobradas.
- Colaborara activamente para evitar o disminuir los efectos de la infracción.
- Observara espontáneamente cualquier otro comportamiento de análogo significado.

Se impondrá la **sanción en su grado máximo** cuando se acredite alguna de las siguientes circunstancias:

- Que se trate de una infracción continuada o de una práctica habitual.
- Que la infracción comporte un riesgo para la salud o la seguridad de las personas consumidoras y usuarias, salvo que el riesgo forme parte del tipo infractor.

## Prescripción y caducidad de las infracciones de consumo.

De acuerdo a lo establecido en el [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 u otras leyes complementarias:

- Las infracciones muy graves prescribirán a los 5 años, las graves a los 3 años y las leves en 1 año.
- El **plazo de prescripción de la infracción de la normativa de consumo** no comenzará a contar hasta que esta se manifieste o exteriorice. En el caso de infracciones continuadas, solo cuando finalice la acción infractora o el último acto con que la infracción se consume.
- Interrumpirá la prescripción de la infracción:
  1. Las actuaciones judiciales en el ámbito penal sobre los mismos o sobre otros hechos conexos cuya separación de los constitutivos de la infracción de la normativa de consumo se jurídicamente imposible.
  2. La iniciación de procedimientos administrativos de naturaleza sancionadora por los mismos hechos con conocimiento de la persona interesada, 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 1 mes por causa no imputable a la entidad presunta responsable.

## Las sanciones establecidas.

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**. Sobre esta base, las **infracciones** serán **sancionadas con multa** comprendida entre los siguientes importes máximos y mínimos:

- **Infracciones leves:** entre 150 y 10.000 euros, pudiéndose sobrepasar esas cantidades hasta alcanzar entre 2 y 4 veces el beneficio ilícito obtenido.
- **Infracciones graves:** entre 10.001 y 100.000 euros pudiéndose sobrepasar esas cantidades hasta alcanzar entre 4 y 6 veces el beneficio ilícito obtenido.
- **Infracciones muy graves:** ente 100.001 y 1.000.000 euros, pudiéndose sobrepasar esas cantidades hasta alcanzar entre 6 y 8 veces el beneficio ilícito obtenido.

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

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 circunstancias agravantes o atenuantes que no hubieran podido ser tenidas en cuenta para alterar la calificación de la infracción o que no se dieran con todos sus requisitos.

- La naturaleza de la infracción.
- El grado de culpabilidad.
- La existencia de intencionalidad.
- El carácter continuado de la infracción.
- El número de personas consumidoras afectadas.
- El nivel de los daños y perjuicios que se hayan sufrido.
- Las sanciones impuestas por la misma infracción a su autor o autora en otros Estados miembros en casos transfronterizos, así como el volumen de negocio anual o cualquier otro indicador de su capacidad económica.

No tienen el carácter de sanción:

- 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.
- La retirada del mercado precautoria o definitiva de bienes o servicios por razones de salud y seguridad.

La administración pública competente podrá acordar en relación con las infracciones en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias previstas las siguientes **sanciones accesorias**:

- El **comiso de las mercancías objeto de la infracción que sean propiedad de la entidad responsable**, salvo que ya se hubiera 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 solo 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 establecidas 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 de la entidad infractora.

- La **publicidad de las sanciones leves y graves 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 las personas consumidoras y usuarias, reincidencia en infracciones de naturaleza análoga o acreditada intencionalidad en la infracción.
- El **cierre temporal del establecimiento, instalación o servicio por un plazo máximo de cinco años** en los casos de **infracciones muy graves**.
- La **exigencia a la entidad infractora de rectificación de los incumplimientos identificados** en la resolución que ponga fin al procedimiento.

### **Circunstancias atenuantes y agravantes.**

El [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 u otras leyes complementarias, establece una serie de circunstancias agravantes y atenuantes:

- Son consideradas como **circunstancias agravantes**:
  1. 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.

2. Haberse realizado explotando la especial inferioridad, subordinación o indefensión de determinadas personas consumidoras o grupos de ellas.
  3. 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 la Ley.
  4. Producir una alteración social grave, injustificada y previsible en el momento de la comisión, originando alarma o desconfianza en las personas consumidoras o usuarias o incidiendo desfavorablemente en un sector económico.
  5. Realizarse prevaliéndose de la situación de predominio de la entidad infractora en un sector del mercado.
  6. Ser reincidente la entidad responsable por la comisión de cualesquiera delitos o infracciones lesivas de los intereses de las personas consumidores o usuarias.
- Son consideradas **circunstancias atenuantes** si, antes de iniciarse el procedimiento sancionador, la entidad responsable corrigiera con diligencia las irregularidades, siempre que:
    1. No haya causado perjuicios directos.
    2. Devolviera voluntariamente las cantidades cobradas.
    3. Colaborara activamente para evitar o disminuir los efectos de la infracción.
    4. Observara espontáneamente cualquier otro comportamiento de análogo significado.

## Prescripción de las sanciones por infracciones de consumo.

El [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 u otras leyes complementarias, establece al respecto lo siguiente:

- Las **sanciones impuestas por la comisión de infracciones muy graves prescribirán** a los 5 años, las impuestas por la comisión de infracciones graves a los 3 años y las impuestas por infracciones leves en 1 año.
- 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. En este sentido:
  1. Interrumpirá la prescripción la iniciación, con conocimiento de la persona interesada, del procedimiento de ejecución, volviendo a transcurrir el plazo si aquél está paralizado durante más de 1 mes por causa no imputable a la entidad infractora.
  2. En el caso de desestimación presunta del recurso de alzada o de reposición 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 aquel en que finalice el plazo legalmente previsto para la resolución de dichos recursos.
- Se producirá la **caducidad del procedimiento sancionador** en caso de no haber recaído resolución pasados 9 meses desde su inicio. La falta de impulso de alguno de los trámites seguidos en el procedimiento no producirá por sí misma su caducidad.

- Las **actuaciones realizadas en el curso de un procedimiento caducado**, así como los **documentos y otros elementos de prueba obtenidos en dicho procedimiento**, conservarán su validez y eficacia a efectos probatorios en otros procedimientos iniciados o que puedan iniciarse con posterioridad en relación con la misma u otra entidad responsable.
- En cualquier caso, **podrá iniciarse un procedimiento sancionador en tanto no haya prescrito la infracción**, con independencia del momento en que hubieran finalizado las diligencias preliminares dirigidas al esclarecimiento de los hechos o la caducidad de un procedimiento previo sobre los mismos hechos.
- El **paso de 9 meses previsto para resolver el procedimiento se podrá suspender, mediante resolución motivada**, cuando deba solicitarse a entidades terceras la aportación de documentos y otros elementos de juicio necesarios o cuando se requiera la cooperación o coordinación con otras autoridades de consumo de otras comunidades autónomas o de la Unión Europea. A tales efectos, el tiempo de suspensión abarcará el tiempo que transcurra desde la remisión de la solicitud hasta la recepción de la información solicitada por el órgano competente para continuar el procedimiento.

### **Personas y entidades responsables de las infracciones de consumo.**

Teniendo en cuenta lo establecido en el [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 u otras leyes complementarias:

- Son responsables de las infracciones de consumo las **personas físicas o jurídicas que dolosa o culposamente incurran en las mismas**.

- Cuando en relación con los mismos bienes o servicios e infracciones conexas hayan intervenido distintos sujetos, como **entidades fabricantes o importadoras, envasadoras, marquistas, distribuidoras o minoristas**, cada una será responsable de su propia infracción.
- La **responsabilidad de las personas o entidades coautoras de una misma infracción será independiente** y se impondrá a cada una la sanción correspondiente a la infracción en la extensión adecuada a su culpabilidad y demás circunstancias personales. En particular, se entenderán incluidos en este caso las **entidades anunciantes y agencias de publicidad respecto de las infracciones de publicidad subliminal, engañosa** o que infrinja lo dispuesto en la normativa sobre publicidad de determinados bienes o servicios.
- Las **entidades importadoras o quienes distribuyan por primera vez en el mercado nacional productos de consumo que puedan afectar a la seguridad y salud de las personas consumidoras o usuarias**, tienen el deber de asegurar que dichos productos cumplen los requisitos exigibles para ser puestos a disposición de las mismas. Asimismo, **responderán solidariamente de las sanciones impuestas a sus entidades suministradoras o proveedoras**, con independencia de la responsabilidad que les corresponda por sus propias infracciones cuando, dentro de su deber de diligencia, no hayan adoptado las medidas que estén a su alcance, incluyendo la facilitación de información, para prevenir las infracciones cometidas por estos.
- 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**.
- En el procedimiento sancionador podrá exigirse a la entidad infractora la **reposición de la situación alterada por la infracción a su estado original** y, en su caso, la **indemnización de daños y perjuicios causados a la persona consumidora o usuaria**.

- La atribución a la persona empresaria de la carga de probar el cumplimiento de las obligaciones que le competen también abarca el ámbito administrativo sancionador en el caso de obligaciones de dar o hacer por parte de dicha persona empresaria.

### **Organismos competentes para sancionar infracciones de consumo.**

El [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 u otras leyes complementarias, establece al respecto lo siguiente:

- 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 de la entidad responsable.** Las autoridades competentes en materia de consumo sancionarán, asimismo, las conductas tipificadas como infracciones en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias de las entidades empresariales 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 las personas consumidoras o usuarias
- 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, aunque parcialmente, en sus respectivos territorios.**
- Las **infracciones se entenderán cometidas:**
  1. En cualquiera de los lugares en que se desarrollen las acciones u omisiones constitutivas de las mismas

2. 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 y usuarias protegidos por la norma sancionadora
- En concreto, en relación con el lugar de manifestación de la lesión o riesgo, las infracciones cometidas a través de internet se considerarán cometidas en el lugar en el que la persona consumidora o usuaria tenga su residencia habitual tanto en el caso de que la infracción se produzca en el marco de un contrato de consumo como cuando la infracción derive de una práctica comercial no vinculada a un contrato de consumo pero haya sido dirigida de forma activa por parte de una entidad empresarial a dicha persona consumidora o usuaria.
  - En caso en que resultaran **competentes órganos de diversas administraciones autonómicas**, se establecerán **mecanismos de colaboración en el seno de la [Comisión Sectorial de Consumo](#)**.
  - La **competencia** corresponderá a los **órganos competentes en materia de consumo de la Administración General del Estado** cuando:
    1. La infracción produzca lesiones o riesgos para los intereses de las personas consumidoras o usuarias **de forma generalizada en el territorio de más de una comunidad autónoma**.
    2. De tal forma que se **pueda ver afectada la unidad de mercado nacional y la competencia en el mismo**.

A los efectos anteriores, cuando los órganos competentes en materia de consumo de la Administración General del Estado inicien un procedimiento sancionador sobre la base de la oportuna competencia, deberán comunicarlo motivadamente a las autoridades de consumo de las comunidades autónomas, y de las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla.

Con independencia de lo anterior, las comunidades autónomas y las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla, tendrán competencia para los expedientes sancionadores, y los órganos competentes en materia de consumo de la Administración General del Estado deberán tener en cuenta las sanciones impuestas por tales autoridades con carácter previo para la determinación de la sanción correspondiente, en aras de garantizar la proporcionalidad

En el caso de que sea competente la Administración General del Estado, la competencia corresponderá a:

- La [Dirección General competente en materia 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.
- La [Secretaría General competente en materia de consumo](#) de la Administración General del Estado en el resto de supuestos. En todo caso, su competencia se extenderá a:
  1. Las infracciones generalizadas o 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](#).
  2. Las infracciones cometidas a través de internet cuando la residencia o domicilio de la entidad responsable esté fuera de la Unión Europea, siempre que coincida con el lugar en que se realice efectivamente la gestión administrativa y dirección del negocio.

Para considerar que **una infracción de la normativa de consumo produce lesiones o riesgos para los intereses de los consumidores o usuarios de forma generalizada de tal forma que se pueda ver afectada la unidad de**

**mercado nacional y la competencia en el mismo**, se tendrán en cuenta, entre otras circunstancias:

- El número de personas consumidoras y usuarias afectadas.
- La dimensión del mercado donde opere la compañía infractora.
- La cuota de mercado de la entidad correspondiente.
- Los efectos de la conducta sobre las entidades competidoras efectivas o potenciales y sobre las personas consumidoras y usuarias.

### **Oficina de enlace.**

La [Dirección General competente en materia de consumo](#) de la Administración General del Estado actuará como **Oficina de enlace única** a los efectos del [Reglamento \(UE\) 2017/2394, del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de diciembre de 2017](#), referente a la cooperación entre las autoridades nacionales responsables de la aplicación de la legislación en materia de protección de las personas consumidoras. Con respecto a las actuaciones de dicho órgano:

- Será responsable de **coordinar las actividades de investigación y ejecución que realicen las autoridades** competentes, otras autoridades públicas y, en su caso, los organismos designados, en relación con las infracciones reguladas en ese Reglamento.
- **Comunicará a la Comisión Europea las autoridades competentes que sean responsables de que se cumpla la legislación de la Unión Europea que protege los intereses de las personas consumidoras o usuarias** y garantizará que colaboren estrechamente, de modo que puedan desempeñar eficazmente sus funciones.
- Las autoridades competentes designadas dispondrán, al menos, de las **facultades mínimas de investigación y ejecución** previstas en los artículos 9 y 10 del [Reglamento \(UE\) 2017/2394, del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de diciembre de 2017](#).

- 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, del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de diciembre de 2017](#). El requerimiento deberá advertir:
  1. Del **plazo establecido para su cumplimiento**. Para la determinación del plazo se estará a la naturaleza y extensión de la obligación, debiendo ser suficiente para su cumplimiento
  2. De la **cuantía de la multa que pudiere ser impuesta en caso de incumplimiento**. No podrá 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 cumpliera con lo ordenado en el plazo establecido**, el órgano competente:

- Podrá reiterar las multas (independientes a las que se pudieran interponer en concepto de sanción y compatibles con ellas) por períodos que sean suficientes para su cumplimiento
- No podrá, en cualquier caso, otorgar un plazo inferior al establecido en el primer requerimiento.



# consumo responde

¿Has hecho ya tu consulta?

—  
LÍNEA GRATUITA 900 215 080

[consumoresponde.es](http://consumoresponde.es)

[consumoresponde@juntadeandalucia.es](mailto:consumoresponde@juntadeandalucia.es)



Junta de Andalucía