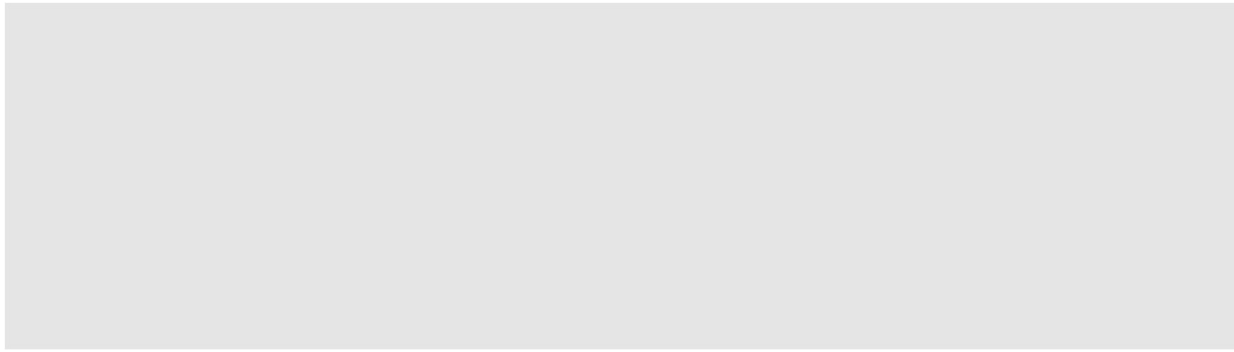


COMPATIBILIDAD ENTRE VIA JUDICIAL Y ADMINISTRATIVA EN CASO DE DUALIDAD DE RECLAMACIONES



Artículo 100. *Recursos públicos de consumo.*

- El ejercicio de las potestades públicas en materia de consumo se desarrollará a través de recursos públicos, conforme a las siguientes consideraciones:
- 3.^a Realizar actuaciones de **MEDIACIÓN** en materia de consumo en los casos que proceda.

Art. 127 Estatuto

- 1. Las Administraciones Públicas de Castilla-La Mancha **impulsarán la mediación** en el procedimiento de tramitación de reclamaciones de las personas consumidoras presentadas ante las Asociaciones de personas consumidoras, oficinas de información a las personas consumidoras, así como ante las administraciones con competencia en materia de consumo, **sin perjuicio de las actuaciones inspectoras y sancionadoras** que pudieran corresponder.
- 3. En situaciones de **sobreendeudamiento** derivado de relaciones de consumo, las Administraciones Públicas de Castilla-La Mancha y, especialmente, la administración competente en materia de consumo, impulsarán la **mediación como procedimiento de resolución extrajudicial** de conflictos, previo a cualquier otro procedimiento judicial o a la intervención notarial.

La vía judicial para resolver conflictos de consumo



REMEDIOS FRENTE AL INCUMPLIMIENTO DE NORMAS DE CONSUMO

A) El consumidor puede demandar al empresario en vía civil (judicial o, si procede, arbitral) ejerciendo las acciones que, en cada caso procedan (nulidad, cesación, cumplimiento, resolutorias, indemnizatorias), para ver enteramente restaurado el interés que ha sido lesionado por la infracción.

B) Si la conducta que ha dañado los intereses del consumidor se halla tipificada en la legislación de consumo, el consumidor afectado, las asociaciones de consumidores, o los inspectores de consumo podrán denunciar la comisión de la infracción ante las autoridades competentes en materia de consumo o las autoridades a las que esta legislación remita (por ejemplo, la competente en materia turística para infracciones al régimen de viajes combinados y servicios de viaje vinculados, cfr. art. 170 LGDCU), quienes, tras el correspondiente expediente, podrán imponer la sanción que corresponda.

C) Si las autoridades competentes no fueran las de consumo, sino las sectoriales, el consumidor o las asociaciones de consumidores podrían reclamar, pero no hay una previsión general que autorice a todas las autoridades sectoriales a resolver de modo vinculante para las empresas las controversias relativas a la restauración del interés particular del consumidor.

(D) Finalmente, algunos hechos tipificados como infracción de consumo pueden ser constitutivos de delito, como sucede con la publicidad engañosa, el falseamiento de información económico-financiera en la emisión de instrumentos financieros, la facturación superior por manipulación de aparatos contadores, etc. (arts. 282, 282 bis, 283 de la Ley Orgánica 10/1995).

¿Cuándo se puede acudir a la vía judicial ante problemas de consumo?

- Directamente, sin necesidad de someter extrajudicialmente el conflicto al conocimiento de la oportuna Administración de consumo.
- Si se ha celebrado una mediación de consumo por parte de la Administración y no se ha llegado a un acuerdo entre las partes.
- Si la persona reclamante hubiera solicitado arbitraje de consumo y la empresa reclamada lo hubiera rechazado (no estando adherida al Sistema Arbitral de Consumo).
- Si habiéndose solicitado arbitraje, el asunto planteado no pudiera ser objeto del mismo (solicitudes en las que los conflictos versen sobre intoxicación, lesión, muerte o aquellos en los que existan indicios racionales de delito).
- Si habiéndose celebrado un arbitraje de consumo, se hubiera dictado laudo arbitral dando por finalizadas las actuaciones sin haber entrado en el fondo del asunto, e indicándose en el mismo que puede acudirse a la vía judicial:
 1. Cuando la parte reclamante no concrete su pretensión o no aporte los elementos indispensables para el conocimiento del asunto,
 2. Cuando las partes acuerden dar por terminadas las actuaciones, o
 3. Cuando el órgano arbitral compruebe que la continuación de las actuaciones resulta imposible.
- Del mismo modo, si se acude a la vía judicial para un determinado asunto y se ha obtenido una resolución judicial firme, ya no se podrá acudir con posterioridad al arbitraje de consumo, ya que **las vías arbitral y judicial son mutuamente excluyentes**.

Jurisdicción competente para los asuntos relacionados con consumo

- La mayor parte de las demandas o reclamaciones judiciales sobre aspectos de consumo se plantean ante la **jurisdicción civil**, a través de los denominados juicios monitorios, verbales y ordinarios.
- En el orden jurisdiccional civil se conocen todas las reclamaciones de carácter privado, tanto de personas físicas como de personas jurídicas, y en cuyo objeto entran, por ejemplo: reclamaciones de cantidad y deudas, desahucios, alquileres, pleitos sobre propiedad, asuntos de comunidades de personas propietarias, vicios en la construcción de viviendas, etc.
- Las demandas que se planteen en esta materia deben ser presentadas ante los **Juzgados de Primera Instancia** correspondientes:
 - Al domicilio de la persona o entidad demandada.
 - En el caso de empresas o sociedades, al lugar donde desarrollen su actividad.
- Art. 52.3 LEC: Cuando las normas de los apartados anteriores no fueren de aplicación a los litigios derivados del ejercicio de acciones individuales de consumidores o usuarios será competente, **a elección del consumidor o usuario, el tribunal de su domicilio o el tribunal correspondiente conforme a los artículos 50 y 51.**

Juzgados de lo mercantil (Artículo 86 bis y ter. LOPJ)

- Materia concursal
- Competencia desleal, propiedad industrial, propiedad intelectual y publicidad
- Transportes, nacional o internacional
- Los Juzgados de lo Mercantil **no serán competentes** para conocer de las cuestiones en materia de daños derivadas de la destrucción, pérdida o avería del equipaje facturado previstas en el Convenio Montreal ni el Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004.

El proceso monitorio.

- El proceso monitorio se regula en los **artículos 812 y siguientes** de la [Ley de Enjuiciamiento Civil](#). Esta ley posibilita reclamar sin necesidad de ir en compañía de profesionales de la abogacía y de la procuraduría, cuando se reclame el pago de deudas dinerarias de cualquier importe siempre que se reúnan los requisitos legalmente previstos y se disponga de los documentos acreditativos exigidos. No obstante:
- Para la presentación de la petición inicial del procedimiento monitorio no será preciso valerse de tales profesionales.
- Si la cantidad reclamada supera los 2.000 euros, para oponerse al pago de la deuda sí será preciso contar con la asistencia de tales profesionales.
- Si la persona deudora no abona la deuda reclamada y se acude al proceso de ejecución, será necesaria la asistencia de tales profesionales si la cantidad reclamada supera los 2.000 euros.
- Si no se cumplen los requisitos para la celebración de juicio monitorio, no se dispone de la documentación exigida por dicho procedimiento, o bien no se desea reclamar utilizando dicho procedimiento, se podrá reclamar por el cauce de juicio verbal. En este caso, no será precisa la asistencia de profesionales de la abogacía ni de la procuraduría para entablar demandas cuya cuantía no supere los 2.000 euros.

¿Qué requisitos comporta la celebración de juicio monitorio?

- Para poder reclamar deudas dinerarias a través del procedimiento monitorio será preciso que tales deudas sean líquidas, vencidas, determinadas y exigibles.
- La acreditación de la deuda que se reclama se podrá hacer:
 - Por medio de documentos, cualquiera que sea su forma y clase o el soporte físico en que se encuentren, que aparezcan firmados o con sello, impronta o marca o con cualquier otra señal, física o electrónica, de la persona deudora.
 - Mediante facturas, albaranes de entrega, certificaciones, telegramas, telefax o cualesquiera otros documentos que sean de los que, de manera habitual, se documentan los créditos y deudas dinerarias.
 - Asimismo, se podrá acudir al proceso monitorio para el pago de la deuda:
 - Cuando, junto al documento en el que conste la deuda, se aporten documentos comerciales que acrediten una relación anterior duradera.
 - Cuando la deuda se acredite mediante certificaciones de impago de cantidades debidas en concepto de gastos comunes de Comunidades de Personas Propietarias de inmuebles urbanos.
- Para iniciar un proceso monitorio, si se cumplen los requisitos y se dispone de la documentación acreditativa exigida, se ha de presentar por escrito una [petición inicial](#). En la petición inicial se ha de hacer constar:
 - Los datos personales e identificativos de la persona que reclama, así como el del domicilio a efectos de notificación, aportando, igualmente, el número de teléfono y dirección de correo electrónico.
 - Los datos personales y resto de circunstancias de la persona deudora, así como del domicilio a efectos de notificación, y datos de número de teléfono y correo electrónico.
 - Los hechos que han causado la reclamación, y la cuantía adeudada.
- A la petición inicial deberá acompañar la documentación acreditativa de la deuda que se reclama.
- La petición inicial, junto a la documentación acreditativa (con tantas copias de las mismas como personas o entidades contra las que se haya dirigido la reclamación) deberá ser presentada en el **Juzgado de Primera Instancia** del domicilio o residencia de la persona deudora o, si no se conociera, en el lugar donde pudiera ser localizada a efectos de requerimiento.

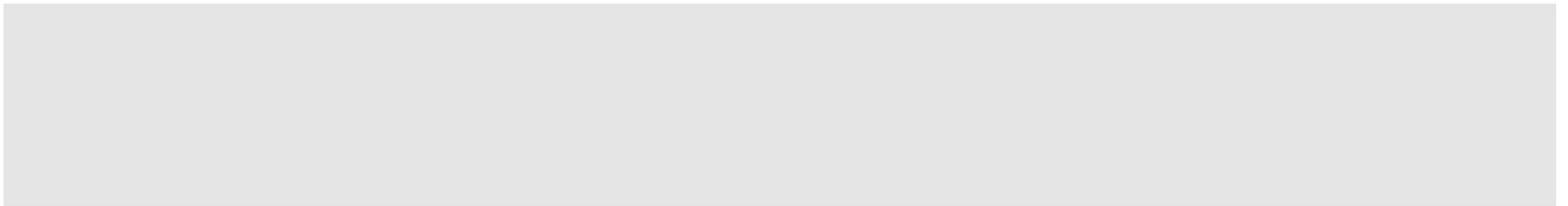
El juicio verbal.

- El juicio verbal se regula entre los **artículos 437 y 447** de la [Ley de Enjuiciamiento Civil](#). A través de juicio verbal se tramitan:
- Las demandas referentes a reclamaciones por una cuantía inferior a 6.000 euros.
- Ciertas reclamaciones especiales por razón de la materia como, por ejemplo, los desahucios.
- Las reclamaciones de cantidad que deban tramitarse por el cauce de juicio verbal no precisarán la asistencia de profesionales de la abogacía ni procuraduría cuando tal cuantía no exceda de 2.000 euros, salvo que tal clase de juicio proceda por razón de la materia como, por ejemplo, las derivadas del impago de rentas y/o cantidades debidas por el arrendamiento de fincas rústicas o urbanas que, aun no excediendo de 2.000 euros deberán ir representadas por los mencionados profesionales.

El juicio ordinario.

- El juicio ordinario queda regulado en los **artículos 399 al 436** de la [Ley de Enjuiciamiento Civil](#). Mediante este tipo de procedimiento se tramitan, entre otras:
- Las demandas cuya cuantía exceda de 6.000 euros o sean de cuantía indeterminada.
- Determinadas reclamaciones específicas por razón de la materia, por ejemplo, relativas a: derechos honoríficos, derecho a la intimidad, derecho a la propia imagen, competencia desleal, propiedad intelectual y publicidad, siempre que no traten en exclusiva sobre reclamaciones de cantidad (en cuyo caso se sustanciarán a través del procedimiento correspondiente en función de la cuantía).
- Demandas sobre condiciones generales de la contratación.
- Para la tramitación de un procedimiento de juicio ordinario se precisa la presentación de una demanda en forma, con asistencia de profesionales de la abogacía y procuraduría.

VIA
PENAL/ADMINISTRATIVA



Artículo 123. *Actuación de las administraciones públicas de Castilla-La Mancha en la protección de los derechos de las personas consumidoras.*

- 1. Las administraciones, en el ámbito territorial de Castilla-La Mancha, velarán para hacer efectivos los derechos de las personas consumidoras consagrados en la presente ley y en la legislación general o sectorial, recurriendo, cuando sea preciso, al ejercicio de las **acciones judiciales** oportunas para poner fin a la vulneración de estos derechos.
- 3. La Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, en el ámbito de sus respectivas competencias en materia de protección y defensa de las personas consumidoras, se personará, en la forma que establezca la legislación procesal del Estado, en **procedimientos penales** siempre y cuando afecten a una pluralidad de personas consumidoras y usuarias necesitadas de especial protección y residentes en Castilla-La Mancha.

Principios generales

El artículo 46 con el que se inicia el Título IV, dedicado a establecer los principios generales del régimen sancionador, regula la posible concurrencia de infracciones y delitos, o de infracciones administrativas entre sí, o de normas represivas de cualquier naturaleza ante unos mismos hechos.

En este contexto, la defensa de las personas consumidoras ha de ponerse **en relación con otras materias, a veces próximas o conexas**, a veces aparentemente alejadas de ésta pero que, en casos concretos, suponen tal concurrencia.

La solución está condicionada por la proclamación del principio “*non bis in idem*” y por la concreta interpretación que del mismo ha hecho el Tribunal Constitucional.

Artículo 46. Principios generales

16

- 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.
- Redacción similar al art. 45 de la Ley 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana.

- 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.
- NOVEDADES: La redacción anterior hacía referencia a que las medidas administrativas adoptadas para salvaguardar la salud y la seguridad de las personas se mantendrían en tanto que la autoridad judicial se pronunciase sobre las mismas. La redacción actual, hace referencia específicamente a consumidores y además permite a la Administración la adopción de esas medidas no sólo para la salvaguarda de la salud y seguridad **sino también de otros intereses** de los consumidores con base en las potestades no sancionadoras que tenga conferidas. Esto supone que **la actuación de la Administración sin carácter sancionador no puede condicionarse por el juez penal**.
- En la nueva redacción desaparece la referencia al mantenimiento de las medidas adoptadas por la Administración mientras la autoridad judicial se pronunciase sobre las mismas

En cuanto a los procedimientos administrativos de mediación:

- ¿Podemos mediar en una reclamación en la que se nos informa que ya se ha trasladado a los juzgados?
- Demanda civil: Si
- Denuncia penal: Si
- ¿Hay algún problema en iniciar un expediente de una reclamación que ya se ha denunciado ante la Policía? No, pero...
- Consejo: no iniciar expediente, esperar a que se resuelva la vía judicial
- Ante un consumidor que reclama por unos hechos que a nuestro parecer son una posible estafa ¿Debemos valorar si existe un delito, intentamos mediar, trasladamos a la Policía, a fiscalía...?
- Directamente traslado a la autoridad competente: Policía, Fiscalía, Juzgado de Guardia.
- Si es directamente el consumidor el que denuncia ante nosotros lo que el entiende que es una estafa ¿Deberíamos entrar a valorar estos hechos o directamente le informamos para que se dirija a la policía o a los juzgados para que lo denuncie?
- No: remisión a la autoridad competente.

Cabe sanción administrativa o penal y restauración del interés privado del consumidor

La imposición de una sanción administrativa o penal es compatible con la restauración del interés privado lesionado (46 LGDCU) mediante la acción de cesación, de cumplimiento, resolución o indemnizatoria que proceda, que los consumidores legitimados podrán ejercer con independencia de si se ha incoado un procedimiento administrativo sancionador o, en su caso, penal.

El consumidor no puede ser doblemente indemnizado de los daños y perjuicios que le haya ocasionado la infracción, por lo que el ejercicio de acciones indemnizatorias en vía civil debería impedir a la Administración decidir sobre la indemnización en los términos previstos en el art. 51.6 LGDCU, y en el procedimiento penal tampoco debería ventilarse responsabilidad civil derivada de delito.

No cabe doble sanción administrativa o penal por los mismos hechos

En Derecho sancionador de consumo también rige el principio *non bis idem* (arts. 31 Ley 40/2015 y 46 LGDCU), lo cierto es que únicamente está prohibido que concurra doble sanción (administrativa o penal) por los mismos hechos y en función de los mismos intereses públicos protegidos, de manera que la concurrencia de sanciones no está prohibida cuando los hechos son distintos, o cuando la infracción lesiona diferentes intereses públicos.

Por eso el art. 46.4 LGDCU no excluye que, junto a la sanción, se exijan las demás responsabilidades que se deduzcan de otros hechos o infracciones concurrentes.

DELITO DE ESTAFA (ART. 248 CP)

- Cometen estafa los que, con ánimo de lucro, utilizaren engaño bastante para producir error en otro, induciéndolo a realizar un acto de disposición en perjuicio propio o ajeno.
- El bien jurídico protegido del delito de estafa es el patrimonio y **puede ser cometido sobre bienes muebles, bienes inmuebles, derechos y servicios.**
- Además del tipo básico recogido en el artículo 248.1, también existen otros **supuestos específicos del delito de estafa:**
- La utilización de una **manipulación informática** con el objetivo de conseguir una transferencia no consentida de cualquier activo patrimonial en perjuicio de un tercero.
- La fabricación, introducción, posesión o facilitación de **programas informáticos destinados a la comisión de estafas.**
- La **utilización de tarjetas de crédito o débito**, cheques de viaje o similares para realizar operaciones en perjuicio de su titular o de un tercero.

DELITO DE ESTAFA

El **delito leve de estafa por cuantía inferior a 400€** está regulado en el artículo 249.2 del Código Penal y se castiga con pena de prisión de seis meses a tres años, según el importe de lo que se haya defraudado. Si la cuantía que se defraudó no superó los 400€, se impondrá una pena de multa de uno a tres meses.

El **delito de estafa básico** está recogido en el artículo 250 del Código Penal y se castiga con pena de prisión de seis meses a tres años, si se superan los 400€ la cantidad de dinero defraudada.

El **delito de estafa agravado** está recogido en el artículo 250 del Código Penal. Se da cuando se abusa de la firma de otro, cuando el delito recae sobre bienes considerados patrimonio artístico, histórico, cultural o científico, si superan los 50 000€, si afecta a muchas personas, se abusa de las relaciones personales, se comete estafa procesal o si se condena al culpable por, al menos, tres consecuencias de los mencionados anteriormente. Ante cualquiera de las circunstancias mencionadas anteriormente, se pueden castigar con prisión de uno a seis años y pena de multa de seis a doce meses.

En cuanto a los expedientes sancionadores:

- ¿Se puede/debe iniciar un expediente sancionador ante una reclamación que ya está judicializada?
- En vía penal no: No por los mismos hechos. Non bis in idem.
- ¿Y si se valoran cuestiones diferentes de dicha reclamación en cada una de las vías, por ejemplo daños y perjuicios en la vía judicial e infracciones administrativas en el sancionador?
- Sí, es perfectamente compatible vía civil/penal y vía administrativa. Son hechos distintos.

¿Cómo denunciar una estafa?

- Antes de denunciar, deberíamos asegurarnos de que no podemos solucionarlo **dialogando con la empresa**.
- También podemos acudir a la **Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)** si la estafa ha sido causada en la compra de productos o contratación de servicios.
- **Si en ninguna de las dos opciones anteriores encontramos una solución**, el siguiente paso sería [presentar una denuncia](#) ante las **Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (FCSE)**, y para ello, deberíamos acudir a:
 - Cualquier **comisaría de policía**, quienes cuentan con la Brigada de Investigación Tecnológica de la Unidad de Investigación Tecnológica.
 - Cualquier **puesto de la Guardia Civil**, que cuenta con el Grupo de Delitos Telemáticos (GDT).
- Para denunciar, mejor si presentamos pruebas. Por eso, tendremos que **guardar toda la información relacionada con el fraude**, bien sea en formato digital, capturas de pantalla, documentos en papel, etc. También guardar las páginas web, direcciones de correo electrónico, SMS, mensajes de WhatsApp, justificantes de pago, etc., porque pueden ser elementos clave para la investigación de algún delito.
- Además, tendremos que notificar a los responsables para que eliminen el anuncio, realicen las alegaciones que correspondan y que puedan colaborar con las fuerzas de seguridad en la investigación de la estafa.

Mecanismos para denunciar una estafa *online*

- La **Guardia Civil** permite informar de los delitos de forma anónima a través de un [formulario](#) habilitado en su página web. Para interponer una denuncia formal, se puede realizar a través del Grupo de Delitos Telemáticos, aunque en este caso es necesario personarse en un juzgado o centro policial, tal y como se expone explícitamente en los artículos 265 y 266 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal.
- La **Policía Nacional**, a través de su [Brigada Central de Investigación Tecnológica](#), también permite denunciar los actos delictivos que se han cometido a través de las nuevas tecnologías, entre los que se incluyen **asuntos relacionados con la pornografía, la piratería, los fraudes, la sustracción de datos, las amenazas y mucho más.**
- Por su parte, el **Instituto Nacional de Ciberseguridad (INCIBE)**, cuenta con una línea de teléfono gratuita, el 017, que permite al usuario obtener ayuda en materias como suplantación de identidad en redes sociales, ciberacoso, *phishing*, estafas y otros asuntos relacionados. Los expertos **ayudarán al usuario a tomar las medidas necesarias para solucionar el incidente y también le darán información en caso de que sea un delito denunciabile** para que pueda conocer los pasos a seguir y el organismo ante el que debe gestionar la denuncia. Además, también permiten contactarles a través de un [formulario web](#), en el que se distingue entre **ciudadanos, empresas y menores** para poder filtrar mejor la consulta.

Artículo 137. *Actuaciones u omisiones infractoras.*

- 1. Cada **hecho infractor**, ya sea una actuación u omisión, será sancionado independientemente aplicando **la sanción correspondiente**, salvo en el supuesto de que **un hecho constituya dos o más infracciones** o cuando **una sea el medio necesario para cometer otra**, caso en que se aplicará la sanción prevista para la **infracción más grave** en su mitad superior.
- 2. Se considera que un **hecho infractor es independiente** de otro cuando la comisión de uno pueda realizarse sin la realización del otro y viceversa. En este supuesto se impondrán **tantas sanciones como hechos realizados**.

- 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.

- 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.**

Delitos contra el mercado y los consumidores

- **Desabastecimiento de materias primas o productos de primera necesidad**
- El artículo 281.1 se refiere al desabastecimiento del mercado de materias primas o productos de primera necesidad, con el objetivo de desabastecer un sector en concreto, manipular los precios provocando su subida o perjudicar gravemente a los consumidores.
- El Código Penal habla de detraer, refiriéndose a la sustracción o retirada de las materias primas o productos mediante su almacenamiento o acopio.
- Las penas para este **delito de desabastecimiento del mercado** o **delito de manipulación del mercado** son de uno a cinco años de prisión y multa de 12 a 24 meses.
- Existe un subtipo agravado si este tipo de delitos se cometen en situaciones de grave necesidad o catastróficas, elevando las penas a cinco o siete años y medio de prisión y multa de 24 a 36 meses.



- **Publicidad engañosa**

- El artículo 282 recoge la manifestación más grave de la publicidad ilícita, que está regulada en la Ley General de Publicidad, la [publicidad engañosa](#).
- Este delito consiste en hacer ofertas o publicidad de productos o servicios utilizando información o datos falsos sobre los mismos, que puedan causar un perjuicio grave y manifiesto a los consumidores.
- Es importante señalar que para que se considere delito, el engaño no puede resultar fácilmente reconocible o detectable y debe existir **intención de dolo**, es decir, la intención de causar un perjuicio a sabiendas, en este caso, falsear las características de un producto o servicio.
- El delito de publicidad engañosa está castigado con prisión de seis meses a un año o multa de 12 a 24 meses.



- **Facturación fraudulenta**

- La facturación fraudulenta está tipificada en el artículo 283 y consiste en facturar al consumidor cantidades superiores por productos o servicios cuyo coste o precio se mide mediante el uso de aparatos automáticos, a través de la manipulación o alteración de estos aparatos (como por ejemplo, surtidores de gasolina).
- Está castigado con penas de prisión de seis meses a un año y multa de seis a 18 meses.



- Delito contra la libre competencia

- El **delito contra la libre competencia** o **delito de alteración de precios** se comete, de acuerdo al artículo 284, cuando usando bien la violencia, la amenaza, el engaño o información privilegiada, se intente alterar los precios que deben resultar de la libre concurrencia de productos, mercancías, títulos valores, servicios o cualquier tipo bienes muebles o inmuebles que sean objeto de contratación.
- Está castigado con penas de prisión de seis meses a dos años o multa de 12 a 24 meses.

¿Cómo se persiguen los delitos contra el mercado y los consumidores?

- Para poder perseguir cualquier delito contra el mercado y los consumidores, el artículo 287 del Código Penal establece la necesidad de que la persona que se haya visto perjudicada por ellos, realice una **denuncia** ante las autoridades.
- Esta denuncia no será necesaria cuando el delito afecte una pluralidad de personas o se cometa contra la libertad del mercado o la competencia, como ocurre también con el [delito de revelación de secretos](#).
- El Ministerio Fiscal podrá denunciar estos delitos cuando la persona perjudicada sea un menor de edad o una persona con discapacidad necesitada especial protección.

TRIBUNALES Y/O OTROS ÓRGANOS DE MEDIACIÓN

- Reclamaciones entre particulares
- Reclamaciones entre empresas (se incluyen autónomos)
- <http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Mediacion/>
- <http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Servicios/Atencion-Ciudadana/Servicios-a-la-ciudadania/>

MEDIACIÓN INTRAJUDICIAL

1. Consolidación de la mediación intrajudicial como sistema de resolución de conflictos complementario a la jurisdicción.
2. Visualización de la labor que el Consejo viene realizando en materia de mediación, tanto ante los miembros de la carrera como para el resto de profesionales vinculados a la mediación y a la ciudadanía en general.
3. Velar por la calidad de la mediación intrajudicial que se lleva a cabo en los órganos jurisdiccionales.

Castilla-La Mancha

- Ley 1/2015 de 12 de febrero, del Servicio Regional de mediación social y familiar de Castilla La Mancha.

Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. Incorpora al Derecho español la Directiva CE 52/2008

- *importante **campaña de divulgación** de la mediación que pasa por la presencia constante y activa de los miembros de ese grupo en los más variados foros de debate, congresos, cursos, etc., así como en la elaboración del material divulgativo consistente en la edición de trípticos y carteles que contribuyan a un mayor y mejor conocimiento de la mediación dentro del sistema de justicia. La idea que preside esta actuación es lograr que quienes acuden a los juzgados lean un mensaje simple:*
- *“¿Tienes un juicio? ¿Te preocupa? ¿Conoces la mediación? Aun estás a tiempo”. En él figura el escudo del Consejo y al pie de cada imagen la expresión “Mediación. CGPJ”. En él además se incorpora la web del Consejo para que puedan consultar lo que se hace. Es un mensaje directo y sencillo en un diseño moderno y atractivo. Se pretende que la ciudadanía vea que la mediación también es parte de la administración de justicia y que, aunque se encuentren en vía judicial “Aún estás a tiempo”.*

MEDIACION ! CGPJ

CONSEJO GENERAL
DEL PODER JUDICIAL

MEDIACION ! CGPJ

¿Qué es la mediación?

Es un procedimiento voluntario, ágil y flexible, en el que a través de la asistencia de un tercero neutral —el mediador— se intenta que sean los propios interesados quienes alcancen la solución de su conflicto. El acuerdo alcanzado deberá satisfacer a todas las partes.

- Es voluntaria, se inicia voluntariamente y cualquiera de las partes puede retirarse cuando lo desee.
- Es confidencial, lo tratado en una sesión no será utilizado fuera del proceso de mediación. Los mediadores no pueden ser citados como testigos por los tribunales.
- Es un proceso flexible, se adapta a las características y necesidades de las partes y en él se pueden tratar todas las cuestiones que preocupen a las partes, sin que tenga que limitarse a las planteadas en el proceso judicial.
- Se basa en el respeto y la buena fe.
- La mediación se basa en el diálogo. El mediador velará por que las partes dispongan de las mismas oportunidades para expresarse.
- Los mediadores son imparciales y neutrales, no juzgan, no valoran, no tienen relación con ninguna de las partes.
- La mediación puede servir para resolver un conflicto sin necesidad de acudir a la vía judicial. En la mayoría de las provincias hay mediadores acreditados. Infórmese.

¿Qué es un mediador?

El mediador es un profesional formado en mediación, debidamente acreditado, que cumplirá con los requisitos legales establecidos para poder desempeñar esa función.

¿En qué procedimientos?

La mediación se puede utilizar en asuntos familiares, penales, civiles, mercantiles, laborales y en materia contencioso-administrativa.

¿En qué momento del proceso?

Se puede acudir a mediación en cualquier momento del proceso; desde que se inicia hasta su finalización, e incluso en fase de ejecución.

Beneficios de la mediación

1. Restablece la comunicación y facilita la colaboración entre las partes.
2. Los acuerdos alcanzados permiten soluciones más rápidas y ajustadas a las necesidades concretas de las partes.
3. Aumenta el grado de satisfacción y cumplimiento de los acuerdos y resoluciones judiciales que los aprueben.
4. Disminuye el coste emocional, temporal y económico.
5. Pacifica la relación de las personas en conflicto.

Dudas más frecuentes**¿Puedo ir con mi abogado?**

Las partes deben acudir personalmente. Es aconsejable que los abogados les acompañen a la primera sesión informativa. Los abogados siguen siendo los asesores jurídicos de las partes en el procedimiento, por ello deberán conocer el acuerdo final de mediación antes de su firma.

¿Es obligatorio acudir a la mediación?

No es obligatorio, la mediación es una vía voluntaria de solucionar conflictos. Una vez iniciada, tampoco es obligatorio seguir en ella ni alcanzar acuerdos.

¿Qué pasa con el procedimiento judicial?

Si se alcanzan acuerdos, previo su control jurídico por los letrados de las partes, podrán llevarse al procedimiento para ser homologados o aprobados judicialmente.

¿Qué sucede si no hay acuerdo?

El procedimiento judicial continúa. Aunque no se alcance el acuerdo, las partes suelen salir satisfechas de su participación en la mediación.

¿Qué validez tiene el acuerdo en su caso?

El acuerdo aprobado judicialmente tiene la misma validez que una sentencia. Si una parte incumple, la otra puede acudir a la vía judicial para solicitar el cumplimiento.

Protocolo de derivación a mediación

- Selección de casos que se han de derivar a mediación
- a) Competencia para realizar la selección.
- La selección de los casos que se van a derivar a Mediación la realizará el órgano judicial, quien a través de la oportuna resolución invitará a las partes y sus abogados a que acudan a una sesión informativa; dependiendo del momento procesal en que se acuerde resultará competente el Juez o el Letrado de la Administración de Justicia.
- La valoración de si el caso es o no mediable le corresponde finalmente al mediador (art. 22,1º L.M.). Sin embargo la inicial valoración judicial es necesaria, ya que es la puerta que conecta la mediación con los tribunales y da confianza a las partes al ser una recomendación personal del juez o del Letrado de la Administración de Justicia en su caso.

b) Forma en que ha de realizarse la derivación a sesión informativa

- La derivación será proveída por el Juzgado mediante una resolución motivada, en la que se acuerda la derivación del caso a la Institución de Mediación o al mediador que acuerden las partes o, en su caso, con quien exista convenio de colaboración o acuerdo gubernativo comunicado al CGPJ.
- En esa resolución se explicara de forma sucinta en qué consiste la mediación, recordando que la información de qué parte asiste no es confidencial (Art 17,1 LM) por lo que el órgano judicial podrá valorar esa circunstancia junto con el resto del material probatorio. Es aconsejable informar de que, en caso de no desear asistir, las partes deberán explicar los motivos de su decisión de conformidad con lo dispuesto en el apartado 1º del segundo párrafo del art 414 de la LEC.
- No será precisa la suspensión del proceso salvo que lo soliciten ambas partes y, en su caso, se acordará por el plazo previsto en el artículo 19 de la LEC. Se tendrá en cuenta que si se efectúa la derivación a mediación sin suspensión del curso de los autos, exista plazo suficiente para practicar las sesiones de mediación entre la citación y la celebración de la vista correspondiente.
- El Juzgado remitirá al servicio de mediación una ficha de derivación para que cuente con unos datos mínimos. Se citará a las partes a la sesión informativa a través de sus procuradores de estar personados y si no personalmente. Es aconsejable también llamar por teléfono a los interesados para confirmar la cita, que la conocen y de paso, comenzar a hablar sobre mediación. Esta llamada telefónica pueden hacerla los mediadores y se ha demostrado muy eficaz para que ambas partes acudan a la sesión informativa.

Fases procesales para la derivación

- En el Decreto de admisión a trámite de la demanda el Letrado de la Administración de Justicia incorporará un párrafo informando de la posibilidad de acudir a mediación sin suspender el proceso. (Alternativas DOC.2 y DOC 4). Asimismo al dar traslado de la demanda adjuntará una hoja informativa sobre los centros de mediación a que pueden dirigirse (DOC.3 y 3 bis) y la comparativa entre el proceso judicial y el proceso de mediación (Anexo I). En los procesos declarativos con contestación escrita (entre los que se incluye actualmente el juicio verbal, tras la reforma operada en el art. 438.1 LEC por Ley 42/2015) la derivación podrá hacerse una vez estén ambas partes personadas en el procedimiento y en cualquiera de los siguientes momentos procesales: •Durante el periodo que va desde que las partes han sido emplazadas hasta la fecha de la Audiencia Previa o de la Vista del juicio verbal, si es que ésta se acuerda (art. 438.4 y 440 LEC). En la resolución convocando a la audiencia previa o a la vista del juicio verbal se incluirá el párrafo correspondiente (DOC. 5) y se adjuntará igualmente la comparativa (Anexo I). •En la diligencia de ordenación convocando a las partes a la audiencia previa, el Letrado de la Administración de Justicia incorporará un párrafo convocando personalmente a los litigantes (Doc. 5). De acordarse la derivación se documentará por escrito mediante diligencia de constancia (DOC.6). . En el acto de la Audiencia Previa. De no haberse acordado la derivación con anterioridad, el juez o magistrado en este acto informará personalmente a las partes y, en su caso, las convocará a una sesión informativa sobre mediación. . En el acto de la vista, tanto del juicio ordinario como del verbal. Si las circunstancias del litigio así lo aconsejan, será el Juez o Magistrado quien informe en dicho acto a las partes y convoque en su caso a las mismas a una sesión informativa sobre mediación. . En la parte dispositiva de las resoluciones judiciales definitivas que se dicten (autos o sentencias), a la vista de las circunstancias del litigio el juez o magistrado podrá incluir un párrafo en que se ofrezca a las partes la posibilidad de acudir a mediación para resolver cualquier discrepancia que subsista entre ellas en relación con lo resuelto, su interpretación o ejecución, convocándolas, si el caso lo aconseja, a una sesión informativa sobre mediación. En los procesos especiales, cuando se pueda acomodar a la fase procesal oportuna. En los procesos de ejecución, una vez se ha dado traslado del despacho de ejecución al ejecutado, aunque no se haya personado en el procedimiento. En todo caso, el Letrado de la Administración de justicia intentará derivar a mediación todas las ejecuciones de hacer, cuando exista conflicto sobre el cumplimiento exacto de lo ordenado en sentencia. (Doc. 7) La convocatoria en el caso de ejecuciones hipotecarias es recomendable que se realice por el Letrado de la Administración de Justicia al solicitar la certificación de cargas y con anterioridad a la convocatoria de la subasta. (Doc. 8)

Ficha de derivación de Procesos Judiciales a cumplimentar por el Juzgado

- Para que pueda llevarse a cabo la sesión informativa el juzgado cumplimentará una Ficha de Derivación en la que se contienen los siguientes datos:
- Órgano judicial que deriva.
- Mediación
- Tipo de proceso y número.
- Cuestiones sobre las que versa el litigio.
- Momento procesal en el que está la causa y, en su caso, fecha del siguiente señalamiento o acto.
- Datos personales y de contacto de los litigantes.
- Datos de abogados y/o procuradores

Incorporación del resultado al proceso

- En el caso de finalizar la mediación sin acuerdo, se comunicará al Órgano Judicial. Dicha comunicación dará lugar a la continuación de los trámites tal como estuvieran previstos (si no se ha suspendido) o a su reanudación (si previamente se había acordado la suspensión).
- En el caso de finalizar la mediación con acuerdo, debe recordarse que en el poder dispositivo de las partes se incluye que se incorpore al proceso el acuerdo alcanzado. Por lo tanto deben ser las partes las que soliciten al Órgano Judicial, con las consecuencias procesales correspondientes, a) el desistimiento bilateral; b) la renuncia a la acción; c) la desaparición sobrevinida del objeto del proceso; d) la elevación a escritura pública o e) la homologación judicial del acuerdo.

ANEXO I –Ventajas de la mediación frente al proceso judicial

MEDIACION	TRIBUNALES
Control proceso y resultado por las partes	Control del proceso y resultado por el Juez
Colaboración	Adversarial
Ganar-ganar	Ganar-perder
Conflicto más amplio, puede abarcar conflictos personales u otros	Conflicto legal
Protagonismo de las partes en la solución	Decisión es del Juez
Más compromiso con el resultado	Poco compromiso de las partes con el resultado
Posibilidad de reanudar el diálogo entre las partes	Rompe todas las posibilidades de diálogo futuro entre las partes
Permite soluciones creativas	Soluciones más limitadas
Rápido	Larga duración
Menor coste económico	Mayor coste económico
Facilita y conserva la relación	Crea distancia, costes emocionales
Genera empatía	Genera hostilidad
Probabilidad alta de cumplimiento	Más dificultad para cumplimiento
Previene de conflictos futuros	Reitera conflictos

Se trata de responder las siguientes preguntas. En caso de que la pregunta no sea pertinente o la respuesta no sea clara, seleccione la columna "DUDA"

APARTADO A – CONDICIONES MARCO	SI	duda	NO
1. ¿Puede la controversia sujetarse a un acuerdo, dentro del marco jurídico vigente?			
2. ¿Se puede remitir a las partes a mediación en esta fase procesal?			
3. ¿Existe algún procedimiento pendiente que implique a las mismas partes o a una de ellas en las mismas cuestiones o en cuestiones relacionadas?			
4. ¿Hay muchas partes implicadas en el litigio o existe una alta probabilidad de que se ordene a un tercero intervenir en el proceso?			
5. ¿Existe una cláusula de mediación en el contrato o convenio?			

APARTADO B– IDONEIDAD DEL CONFLICTO	SI	duda	NO
6. Sobre la base de su experiencia ¿es posible la resolución de este conflicto?			
7. ¿Es importante una resolución rápida del conflicto?			
8. ¿La resolución judicial podrá restablecer los costes del conflicto, asumidos por las partes?			
9. ¿Poseen ambas partes o una de ellas pocos recursos para litigar?			
10. ¿Existe una alta probabilidad de que es caso sea complejo de juzgar en virtud de (falta de pruebas, cuestiones complejas o técnicamente objetivas...)			
11. ¿Es probable que sea difícil ejecutar la resolución judicial?			
12. ¿Es improbable que una de las partes persiga un precedente jurídico?			
13. ¿Existe alguna posibilidad de que la decisión no sea equitativa o justa para al menos a una de las partes? (p.ej. falta de pruebas, errores de procedimiento, etc.)			
14. ¿Es necesario que los elementos íntimos del conflicto sigan siendo confidenciales?			

¹ Manual para procedimientos de mediación concertados en un marco judicial. España, elaborado por Eurocámaras dentro del proyecto "Mediation meets Judges" y cofinanciado por la Unión Europea.

15. ¿Afecta el caso a una cuestión de principios?			
16. ¿Es posible que el conflicto sólo represente una parte de otros conflictos subyacentes no manifestados?			
17. ¿Desempeñan las emociones un papel principal en el conflicto?			

APARTADO C – CONDICIONES DE BUENA VOLUNTAD	SI	duda	NO
18. ¿Es importante para las partes mantener relación en el futuro?			
19. ¿Es el resultado del Tribunal particularmente incierto para las partes?			
20. ¿Es importante para las partes controlar el resultado del conflicto?			
21. ¿Es importante para las partes controlar los plazos y organización del proceso de decisión?			
22. ¿Es importante para las partes que se produzca una aclaración pública?			
23. ¿Apoyan los abogados o las partes la idea de una solución negociada/mediación?			

APARTADO D – BENEFICIOS DE LA MEDIACION	SI	duda	NO
24. ¿Ayudaría la mediación a restaurar el diálogo/relación entre las partes?			
25. ¿Ayudaría la mediación a encontrar una solución adaptada que vaya más allá del marco jurídico aplicable?			
26. ¿Ayudaría la mediación a revelar información delicada en un entorno confidencial?			
27. ¿Ayudaría la mediación a establecer las condiciones para que se produzca una disculpa?			
28. ¿Facilitaría la mediación la oportunidad a las partes de llevar a cabo una “comprobación de la realidad” con respecto a que sus posiciones y/o probabilidades prevalezcan en el conflicto?			

Una mayoría de respuestas afirmativas indica que la mediación puede resultar un procedimiento más apropiado para el caso que el proceso judicial.

Si se producen en el apartado **condiciones marco** indica que el marco jurídico y de procedimiento no impide y puede incluso alentar a la mediación.

Si se producen en el apartado **idoneidad** del conflicto es indicativo de que la naturaleza del conflicto está especialmente indicada para la mediación y que existen una serie de ventajas que ayudarán a las partes a encontrar la solución.

2.1 Cuando las partes mantengan lazos familiares o se perciba una evidente carga emocional, cualquiera que sea la pretensión jurídica formulada.

- a) sucesiones.
- b) particiones hereditarias o división de bienes comunes.
- c) reclamaciones entre familiares.
- d) alimentos entre parientes.
- e) relaciones entre miembros de una pareja, problemas derivados de segundas parejas de ascendientes o descendientes.
- f) gestión de empresas familiares.
- g) consecuencias patrimoniales de las rupturas de matrimonios o parejas.
- h) organismos tutelares y gestión de las tutelas.

2.2 Cuando el conflicto surja en una relación continuada de las partes.

- a) relaciones de vecindad, inmisiones, medianería, servidumbres.
- b) propiedad horizontal.
- c) comunidades de bienes.
- d) relación entre participes y/o órganos de administración de sociedades.
- e) ruptura de relaciones de colaboración empresarial (franquicias, agencia, distribución, etc.).
- f) derivadas del contrato de seguro.

2.3 Cuando la tutela del derecho suponga un coste no reembolsable (superior a la reclamación).

- a) reclamaciones de consumidores frente al empresario.
- b) reclamaciones de escasa cuantía.

2.4 Todos aquellos en que existan entre las partes diversos litigios o se advierta que tras el actual seguirán otros.

- a) posibles acciones de repetición.
- b) incumplimientos contractuales a consecuencia de acciones dañosas de terceros.
- c) reclamaciones frente a empresas insolventes.
- d) diversas reclamaciones frente a una misma persona o conjunto de personas.

ANEXO IV . Información sobre circuito de derivación

INFORMACION SOBRE LA DERIVACIÓN A MEDIACIÓN EN LA CIUDAD DE LA JUSTICIA DE

1. RECOMENDACIÓN DE LA MEDIACIÓN A LOS USUARIOS

- a. El Magistrado considera apropiada la mediación para el caso y recomienda a las partes que se pongan en contacto con el Servicio de Mediación, que está ubicado en la planta..... para que sean informados.
- b. Se puede facilitar a las partes un auto en el cual se plasme por escrito esta recomendación que hace el magistrado, teniendo en consideración las ventajas que aporta la mediación para las partes y en base a lo que dispone la Ley 5/2012 de mediación en asuntos civiles y mercantiles y la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles.

Las partes entregan este documento al mediador del Servicio, que toma nota del número de expediente y con ello ya se puede informar al Juez derivador del inicio o no de la mediación y de su finalización y resultado.

2. CIRCUITO DE DERIVACIÓN DE CASOS AL SERVICIO DE MEDIACIÓN (OPCIÓN RECOMENDADA)

- a. Un funcionario del juzgado llama al Servicio de mediación Telf..... para determinar día y hora de una sesión informativa para un caso concreto
- b. Se dicta auto o providencia, que se apoya en las comprobadas ventajas de la mediación y en la normativa descrita. En este documento se incluye la fecha y hora de la cita y los teléfonos del Servicio por si las partes desean cambiar la fecha u hora inicialmente establecida.
- c. Este auto se envía a las partes y también al Servicio de Mediación, ya sea a través de FAX o directamente haciendo llegar este auto al Servicio o al decanato.
- d. En estos casos el Servicio de Mediación se compromete a informar a las partes sobre la mediación y puntualmente al Juzgado de:
 - i. La aceptación o no aceptación de la mediación
 - ii. El inicio o imposibilidad de inicio de la mediación
 - iii. La persona mediadora
 - iv. La finalización de la mediación
 1. Con acuerdos
 2. Sin acuerdos
 3. Con acuerdos parciales

CIRCUITO DE DERIVACIÓN DE CASOS AL SERVICIO DE MEDIACIÓN DE

Derivación directa "expres" del caso: Juzgados Planta X. Teléfono Servicio Mediación: XXXXX

o bien con señalamiento de cita previa para sesión informativa:

Llamada del Juzgado al Servicio de Mediación para fijar día y hora de la cita para la sesión informativa



Juzgado: Redacta Auto para enviar a las partes y al Servicio de Mediación:
Se envía por Fax // o se hace llegar directamente al Servicio de Mediación

Las partes acuden a la entrevista informativa

Una o ambas partes no acuden

Se informa al Juzgado del no inicio

Las partes desean iniciar la mediación

No desean iniciar la mediación

Se informa al Juzgado del inicio

Se informa al Juzgado de la imposibilidad de inicio

Finalización de la mediación

Se informa al Juzgado de la finalización de la mediación :
con acuerdos, sin acuerdos o con acuerdos parciales

ARBITRAJE/VIA CIVIL

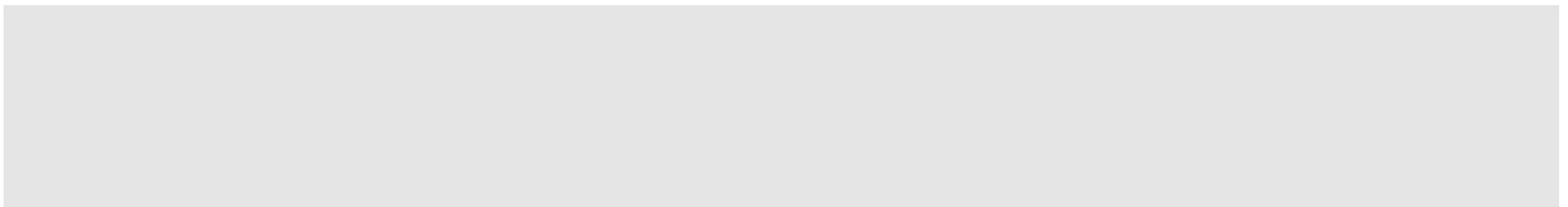
He presentado una solicitud de arbitraje, ¿Puedo en este caso acudir a los Juzgados y Tribunales de justicia?

- Las vías del arbitraje de consumo y judicial son mutuamente excluyentes, es decir, por lo general si se acude a un arbitraje no se podrá acudir a la vía judicial y viceversa. En este caso, si se ha acudido a la vía del arbitraje de consumo, la persona reclamante podría acudir a la vía judicial si:
 - La empresa hubiera rechazado el arbitraje solicitado.
 - El arbitraje solicitado tratara sobre asuntos relativos a intoxicación, lesión, muerte o aquellos en que existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios derivada de ellos.
 - Se hubiera dictado laudo arbitral dando finalizadas las actuaciones sin entrar en el fondo del asunto, e indicándose en el mismo que puede acudir a la vía judicial:
 1. Cuando la parte reclamante no concrete su pretensión o no aporte los elementos indispensables para el conocimiento del asunto,
 2. Cuando las partes acuerden dar por terminadas las actuaciones, o
 3. Cuando el órgano arbitral compruebe que la continuación de las actuaciones resulte imposible.

¿Y si he acudido a la vía judicial, podría solicitar arbitraje de consumo?

- No se podrá acudir al arbitraje de consumo si se estuviera tramitando en vía judicial el mismo asunto.
- No obstante, si tras acudir a la vía judicial y en esta no se ha entrado en el fondo del asunto se podría acudir al arbitraje de consumo.

COMPATIBILIDAD PROCEDIMIENTO
DE RESOLUCIÓN CONFLICTOS Y
PROCEDIMIENTO SANCIONADOR



El caso práctico

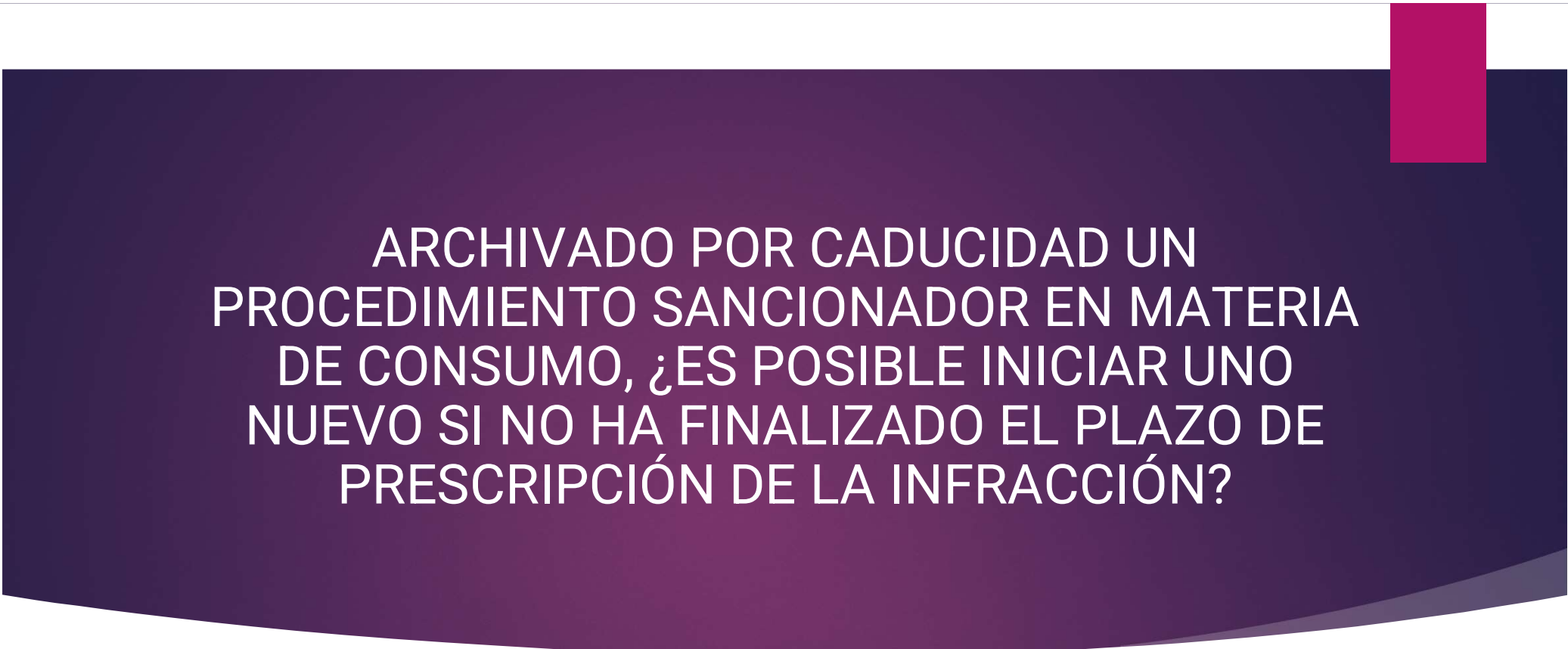
- ▶ Un usuario denuncia que su operador de servicios de telefonía móvil le factura las llamadas realizadas desde su terminal móvil, a pesar de que tiene contratada una tarifa de llamadas ilimitadas. La factura contra la que presenta reclamación supera los 300 euros. El usuario manifiesta que ya en otra ocasión recibió una factura excesiva, reclamó y el operador le restituyó lo cobrado por encima del límite de la tarifa plana. Sin embargo, en esta ocasión, el operador se niega al reintegro argumentando que esta posibilidad de facturar llamadas está prevista en el contrato cuando se constate que el consumo excede de "forma abusiva el consumo realizado por un usuario medio de comunicaciones electrónicas para ese servicio".
- ▶ la cláusula contractual invocada por el operador y contenida en el contrato es completamente indeterminada pues no fija un número de minutos a partir del cual se considere que excede de "forma abusiva el consumo realizado por un usuario medio de comunicaciones electrónicas para ese servicio".
- ▶ Ante la reclamación descrita, se plantea cual es la opción más beneficiosa: ¿**arbitraje o sanción?**

LA CUESTION CLAVE

- ▶ Si el consumidor reclamante desistiera de su reclamación ésta se archivaría, salvo que de la reclamación se derivara una **infracción administrativa**, en cuyo caso la Administración continuará con el expediente.

PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

- ▶ El **procedimiento sancionador** se inicia siempre de oficio por acuerdo del órgano competente, bien por propia iniciativa, por orden superior o mediante denuncia.
- ▶ De acuerdo con el artículo 54 Ley 39/2015, la iniciación del procedimiento administrativo puede tener lugar de oficio o a instancia de parte.
- ▶ El artículo 63 se refiere de modo expreso a las especialidades en el inicio de los procedimientos de naturaleza sancionadora, estableciendo en su párrafo primero que se **iniciarán siempre de oficio por acuerdo del órgano competente**.
- ▶ La iniciación se produce siempre de oficio (por la propia Administración) y el acuerdo de iniciación contiene ya una precalificación de los hechos y de las sanciones que pudieran corresponder.



ARCHIVADO POR CADUCIDAD UN
PROCEDIMIENTO SANCIONADOR EN MATERIA
DE CONSUMO, ¿ES POSIBLE INICIAR UNO
NUEVO SI NO HA FINALIZADO EL PLAZO DE
PRESCRIPCIÓN DE LA INFRACCIÓN?

RESPUESTA

Conforme a la posición mayoritaria, si la caducidad del expediente no produce por sí sola la prescripción de acciones de la Administración, cabría admitir que ésta podrá abrir un nuevo procedimiento para investigar y exigir la responsabilidad administrativa, mientras ésta no se haya extinguido por prescripción.



A tales efectos resulta determinante la remisión genérica del hoy artículo 25. 1 b) de la Ley 39/2015 a lo dispuesto en el actual artículo 95 de la misma en cuanto a los efectos en los procedimientos en que la Administración ejercite actividades sancionadoras o, en general, de intervención, susceptibles de producir efectos desfavorables o de gravamen.

ARBITRAJE

- ▶ Ventajas:
- ▶ el empresario evita someterse a procedimientos sancionadores eludiendo, en su caso, la correspondiente sanción, así mismo si se encuentra adherido al sistema arbitral consigue publicidad gratuita en determinados medios de comunicación, accede a subvenciones específicas



Arbitraje de consumo, una opción para las empresas que buscan librarse de multas

By marketing
12 junio, 2019

EL ARBITRAJE DE CONSUMO Y EL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR NO SON INCOMPATIBLES

- ▶ El arbitraje servirá para, en su caso, depurar la responsabilidad contractual frente al consumidor.
- ▶ Por su parte, el inicio de un procedimiento sancionador servirá para salvaguardar el interés público en la represión de prácticas fraudulentas o abusivas.

Caso práctico inicial

- ▶ Parece que existen indicios suficientes para iniciar el procedimiento sancionador pues parece que la cláusula reserva al operador un poder discrecional (si no arbitrario) de decidir cuando el usuario hace un uso abusivo de su tarifa plana, por encima de los límites de consumo normales de un consumidor medio.
- ▶ Lo que quiero poner de manifiesto es que la cláusula contractual en sí misma puede ser abusiva si deja al arbitrio de una de las partes el cumplimiento del contrato, estipulación contraria al artículo 1256 del Código Civil y al artículo 85 del Texto Refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios aprobada por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.
- ▶ Como es sabido, la introducción de cláusulas abusivas constituye una infracción sancionable

Artículo 147. Circunstancias atenuantes.

- ▶ Son circunstancias atenuantes las siguientes:
- ▶ 1. La reparación de los perjuicios producidos a la persona consumidora y que originaron la incoación del procedimiento sancionador.
- ▶ 2. El acuerdo de reparación con la persona consumidora.

Artículo 145. Graduación de las sanciones.

- ▶ Para determinar la **cuantía de la sanción** dentro de los límites mínimos y máximos establecidos, deben tenerse en cuenta **las circunstancias agravantes, atenuantes y mixtas contempladas, sin que estas circunstancias puedan, en ningún caso, suponer un cambio en la calificación de la infracción.**

SANCIÓN POR INFRACCIÓN ADMINISTRATIVA DE CONSUMO, HABIENDO SIDO SATISFECHO EL INTERÉS DEL CONSUMIDOR DEMANDANTE

- ▶ Sentencia del Juzgado de lo Contencioso Administrativo número 2 de Ciudad Real, de 10 de marzo de 2020 -núm 42/2020.
- ▶ La sentencia desestima el recurso de alzada interpuesto por un taller, concesionario de Fiat España, contra la resolución de la Dirección Provincial de la Consejería de Sanidad de Ciudad Real, que le imponía una sanción de 500 euros por no haber atendido a los requerimientos de la Administración, que le instaban a instalar en el vehículo vendido una serie de elementos que formaban parte, según la publicidad, del equipamiento de serie del vehículo. El recurrente no respondió a los requerimientos, pero alega que esos elementos fueron instalados a gusto del consumidor reclamante.
- ▶ La sentencia del Juzgado de lo Contencioso Administrativo número 2 de Ciudad Real, de 10 de marzo de 2020, desestima el recurso por considerar que la falta de respuesta a los requerimientos de la Administración constituye infracción de consumo leve materia de defensa de los consumidores usuarios.

- ▶ *El artículo 49.del Real Decreto Legislativo 1/2007; Infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios. 1. Son infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios: h) La obstrucción o negativa a suministrar datos o a facilitar las funciones de información, vigilancia o inspección".*
- ▶ *Asimismo, el artículo 5 del Real Decreto 1945/1983, dispone:" Otras infracciones. Igualmente constituyen infracciones: 5.1 La negativa o resistencia a suministrar datos o facilitar la información requerida por las autoridades competentes o sus agentes, en orden al cumplimiento de las funciones de información, vigilancia, investigación, inspección, tramitación y ejecución en las materias a que se refiere el presente Real Decreto, así como el suministro de información inexacta o documentación falsa".*

- ▶ La Ley 11/2015 del Estatuto del Consumidor de Castilla-La Mancha, **ya derogada**, pero aplicable al presente caso, dispone en su artículo 41, lo siguiente:
- ▶ *"Sanciones 1.- Por la comisión de infracciones en materia de defensa del consumidor se podrán imponer las siguientes sanciones:*
- ▶ *A.- Por infracciones leves: a) Amonestación por escrito. b) Multa de hasta 5.000 euros, con los siguientes tramos*
- ▶ *Grado mínimo: hasta 1.000 euros"* Considera la juzgadora que es evidente que la multa correspondiente a este tipo de infracción se ha aplicado en su grado mínimo, tras la explicación de la instructora que consta en el expediente. Al apreciarlo así, confirma la sanción de 500 euros.

- ▶ En relación con la circunstancia de haber sido ya satisfecho el interés del comprador del vehículo cuyas deficiencias motivaron la reclamación a la OMIC se limita la sentencia a declarar que el único objeto de la misma es la imposición de la sanción por no atender los requerimientos de la Administración.
- ▶ No se sancionan en el caso presente los posibles perjuicios irrogados al consumidor como consecuencia de la infracción administrativa de consumo, sino lo que la juzgadora consideró como obstrucción a la labor de la Administración por desoír los sucesivos requerimientos practicados.

- ▶ La posibilidad real de ser obligado en vía administrativa a restaurar el interés particular lesionado sería un importante factor de prevención frente a la comisión de infracciones.
- ▶ Si la puesta en marcha de un procedimiento sancionador de consumo no sirviera para satisfacer el interés particular quebrantado, aquel no tendría sentido.



CUESTIONES FRECUENTES

He solicitado un arbitraje de consumo por un problema que tuve con una operadora de telefonía, ¿podría acudir, igualmente, a la vía judicial para resolver mi asunto?

- Las vías del arbitraje de consumo y judicial son mutuamente excluyentes. Se podrá acudir a los Juzgados y Tribunales para intentar solucionar un asunto de consumo si el arbitraje solicitado en primer lugar no se llega a producir ya sea porque lo rechaza la empresa o porque el asunto del conflicto no pueda ser objeto de un arbitraje de consumo.
- Del mismo modo, se podrá acudir a la vía judicial, si se hubiera dictado laudo arbitral dando por finalizadas las actuaciones sin haber entrado en el fondo del asunto, e indicándose en el mismo que puede acudir a la vía judicial:
- Cuando la parte reclamante no concrete su pretensión o no aporte los elementos indispensables para el conocimiento del asunto,
- Cuando las partes acuerden dar por terminadas las actuaciones, o
- Cuando el órgano arbitral compruebe que la continuación de las actuaciones resulte imposible.

Presenté una reclamación ante una Oficina Municipal de Información a la Persona Consumidora, y con la mediación celebrada no se ha conseguido un acuerdo satisfactorio para las partes. La empresa adherida no acepta el arbitraje como vía de resolución del asunto. ¿Qué podría hacer a continuación?

- A partir de este momento puede acudir a la vía judicial, presentando demanda o, en su caso, petición en el oportuno Juzgado de Primera Instancia del domicilio o residencia del establecimiento o profesional reclamados, o del lugar donde ha tenido lugar la actividad demandada.

He obtenido una resolución firme en vía judicial sobre un problema que tuve con una compañía aérea. No estoy de acuerdo con dicha resolución, ¿podría solicitar arbitraje de consumo para esta cuestión?

- No, ya que las vías judicial y arbitral son mutuamente excluyentes. Hay supuestos en los que no se puede utilizar el arbitraje de consumo, o si este fuera solicitado no sería admitido, uno de los cuales es haber obtenido una resolución judicial firme sobre el asunto en cuestión.

¿Ante qué tipo de jurisdicción se plantean la mayor parte de las demandas o reclamaciones judiciales sobre aspectos de consumo que afectan a las personas consumidoras?

- Ante la jurisdicción civil, normalmente a través de los denominados juicios monitorios, juicios verbales y juicios ordinarios.

Mi reclamación por un determinado importe económico que me debe una entidad aseguradora no se ha resuelto de manera satisfactoria en vía administrativa. Dispongo de documentación que acredita la deuda y pretendo iniciar un procedimiento judicial. ¿Qué puedo hacer?

- Existe un tipo de procedimiento judicial denominado **proceso monitorio** al que se puede acudir cuando se pretenda de la parte reclamada el pago de una deuda en dinero, líquida, determinada, vencida y exigible.
- Este procedimiento dará comienzo a través de una [petición](#) de la persona reclamante en la que se deberá expresar: identidad de la parte reclamada, domicilios de ambas partes, o su lugar de residencia y cuantía de la deuda acompañándose de la documentación que acredite la misma.
- La petición inicial del proceso monitorio deberá presentarse en el Juzgado de Primera Instancia del domicilio o residencia de la parte deudora o, si no se conociera, en el del lugar donde pudiera ser localizada a efectos de requerimiento.
- Para la presentación de la petición inicial en el procedimiento monitorio no será necesario valerse de persona abogada ni procuradora.

En el caso anterior, ¿qué documentos pueden utilizarse para acreditar una determinada deuda?, ¿será necesario acudir al proceso en compañía de persona abogada y procuradora si el importe debido es de 1.500 euros?

- Para acudir al proceso monitorio se exige que la deuda en cuestión sea acreditada de alguna de las siguientes formas, entre otros:
- Mediante documentos, cualquiera que sea su forma y clase o soporte físico en que se encuentren, que esté firmados por la parte deudora o con su sello, impronta o marca, o con cualquier otra señal, física o electrónica.
- Mediante facturas, albaranes de entrega, certificaciones, telegramas, telefax.
- Asimismo, se podrá acudir al proceso monitorio para el pago de la deuda:
- Cuando, junto al documento en el que conste la deuda, se aporten documentos comerciales que acrediten una relación anterior duradera.
- Cuando la deuda se acredite mediante certificaciones de impago de cantidades debidas en concepto de gastos comunes de Comunidades de Personas Propietarias de inmuebles urbanos.
- Por otro lado, al tratarse de un importe reclamado inferior a 2.000 euros, para los trámites de ejecución en los casos en que la parte deudora no pague ni comparezca, la parte solicitante no necesitará acudir de persona abogada ni procuradora. Asimismo, en virtud de la cuantía, si la parte deudora se opone por escrito al pago, tanto para el escrito de oposición de la misma como para la asistencia a juicio no será preciso acudir acompañado de los/las profesionales anteriores.

Una vez que se ha iniciado el proceso monitorio, previa petición del mismo, ¿qué puede ocurrir?

- Tras la presentación de la petición inicial de proceso monitorio por la persona reclamante en el oportuno Juzgado de Primera Instancia, se requerirá por dicho Juzgado a la parte reclamada para que, en el plazo de 20 días, pague o comparezca ante el Juzgado y alegue en escrito de oposición las razones por las que no debe abonar, en todo o en parte, la cantidad reclamada. En virtud de ello, se pueden dar tres supuestos:
- **Que la parte reclamada efectúe el pago de lo que debe.** En este caso, se procederá al archivo de las actuaciones.
- **Que la parte reclamada no efectúe el pago ni comparezca.** El Juzgado dictará una resolución dando por terminado el proceso monitorio y dando traslado a la parte reclamante para que solicite la ejecución para el pago de la deuda e intereses (en el supuesto que el importe adeudado sea superior a 2.000 euros, la persona solicitante precisará ir en compañía de persona abogada y procuradora para los trámites de ejecución).
- **Que la parte reclamada se oponga por escrito a pagar.** En este caso, existen dos posibilidades:
 1. **Que la deuda reclamada no supere los 6.000 euros.** Se dará por terminado el proceso monitorio, acordándose seguir los trámites a través de **Juicio Verbal**, dándose traslado a la parte reclamante de la oposición al pago que podrá impugnarla en plazo de 10 días. Tanto en el escrito de oposición, como en el de impugnación, se podrá solicitar la celebración de vista. Para el escrito de oposición, y para la asistencia a este juicio será obligatoria la asistencia de persona abogada y procuradora para reclamaciones que excedan de los 2.000 euros.
 2. **Que la deuda reclamada supere los 6.000 euros.** Se dispondrá del plazo de 1 mes desde el traslado del escrito de oposición para la presentación de una demanda de **Juicio Ordinario**, siendo obligatoria la asistencia con persona abogada y procuradora

Deseo ir a juicio por una cantidad de 600 euros. ¿Cómo debo proceder?

- Si se tratara de una deuda dineraria, líquida, determinada, vencida y exigible se podría acudir al procedimiento monitorio de acuerdo a lo que se establece en preguntas frecuentes anteriores.
- No obstante, si no se cumple lo anterior o no se desea reclamar a través del proceso monitorio, se puede presentar demanda de **Juicio Verbal**. En este caso, no hará falta acudir con asistencia de persona abogada ni procuradora dado que el importe reclamado es inferior a 2.000 euros.

¿cómo inicio el Juicio Verbal?

- Para iniciar Juicio Verbal se ha de presentar por parte de la persona reclamante una demanda. En dicha demanda se deberán expresar:
- Los datos personales de la persona que demanda, así como su identificación y el domicilio o domicilios a efectos de notificación, número de teléfono y/o una dirección de correo electrónico.
- Los datos personales y resto de circunstancias de la parte reclamada o demandada, así como el domicilio para que pueda ser citada.
- De forma breve, los hechos o motivos en los que se basa la reclamación.
- La cantidad que se reclama y, en su caso, intereses y costas.
- El escrito o impreso de demanda deberá ser presentado en el Juzgado de Primera Instancia del domicilio de la parte demandada.

Una vez que se ha iniciado el Juicio Verbal, previa presentación de la oportuna demanda, ¿que sucede a continuación?

- El Juzgado podrá admitir la demanda dando traslado de la misma a la parte demandada para que conteste en el plazo de 10 días.
- Si la parte demandada no comparece en el plazo otorgado será declarado en rebeldía.
- La parte demandada, en el escrito de contestación, deberá alegar los hechos que sirvan para oponerse a lo que la parte demandante exige.
- Ambas partes deberán pronunciarse sobre si se celebra vista. Si ninguna de las partes solicitara la vista y el tribunal no considerase procedente su celebración, dictará la sentencia sin más trámites.
- Si fuera necesaria la celebración de vista, entonces:
 1. Esta no se suspenderá por la no asistencia de la parte demandada. Si no asiste la parte demandada supondría el tener por admitidos los hechos determinantes de su inasistencia si se propone y se admite el interrogatorio de la parte.
 2. Si no asistiera la parte demandante se le tendrá por desistida y se le impondrán las costas y el pago de una indemnización por daños y perjuicios si lo solicita y acredita la parte demandada.
 3. Ambas partes asistirán con los medios de prueba de que intenten valerse. En la vista se practicarán las pruebas propuestas por las partes y que el Tribunal considere pertinentes.
 4. Finalizada la vista el Tribunal dictará sentencia en el plazo de 10 días.
- No cabrá recurso de apelación contra sentencias dictadas en Juicio Verbal por razón de la cuantía cuando la misma no supere los 3.000 euros, siendo en este caso firma la sentencia.

Tras la celebración de un Juicio Verbal fue dictada sentencia en la que se me daba la razón y se condenaba a la parte demandada a pagarme el importe económico de 1.500 euros que se me debe. La cuestión es que han transcurrido 2 meses desde que le fue notificada a la parte demandada y esta todavía no ha procedido a pagarme. ¿Qué puedo hacer?

- Al tratarse de un importe inferior de 3.000 euros, la sentencia es firme. Al haber pasado más de 20 días desde la notificación de la misma a la parte demandada, se podría solicitar por su parte la **ejecución** de la misma. En el escrito de demanda de ejecución se deberá indicar:
- Los datos personales de la persona demandante.
- El Juzgado que ha tramitado el Juicio Verbal y el número de procedimiento asignado.
- La solicitud de que se despache ejecución, con identificación de la sentencia cuya ejecución se pretende.
- Cantidad que se reclama incluyendo, en su caso, intereses devengados hasta la fecha de presentación de la misma, más otra cantidad que se prevea para intereses y costas de la ejecución. Esta cantidad es provisional y no puede ser mayor del 30% de la suma principal.
- Bienes que se conozca de la parte demandada susceptibles de ser embargados y si considera suficientes para cubrir las cantidades reclamadas. Se puede solicitar al Juzgado que los averigüe.

Deseo reclamar a través de la vía judicial, ya que no he obtenido buenos resultados durante la mediación previa en vía administrativa. Se trata de una reclamación por una cantidad de 4.500 euros por un tratamiento dental que no me finalizaron y no me han devuelto el importe. La cuestión es que no estoy seguro de si podré costearme el dinero de profesionales en la abogacía ni procuraduría, ya que su asistencia a juicio es, en este caso, obligatoria. ¿Existe alguna posibilidad de obtener justicia gratuita?

- Efectivamente, debido al importe que se reclama se deberá acudir a juicio en compañía de personas abogada y procuradora. No obstante, la ciudadanía tendrá derecho a la asistencia jurídica gratuita cuando acredite insuficiencia de recursos para litigar, en los términos establecidos en la [Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita](#).
- Los ingresos económicos brutos del solicitante no puede superar DOS VECES el IPREM. Así, la cuantía fijada en 2022 es de 579,02 euros mensuales, un valor que corresponde a unos ingresos anuales totales de 6.948,24 euros sin pagas extraordinarias y de 8.106,28 euros con pagas.

Solicité un arbitraje y, finalmente, se dictó laudo favorable para mí. La cuestión es que la empresa a la cual reclamé todavía no ha cumplido lo establecido en el laudo y ya ha pasado tiempo desde que se dictó el mismo. ¿Puedo obligar de algún modo a que la empresa cumpla lo establecido en dicho laudo?, ¿tendré que pagar algo por ello?

- En este caso, podrá acudir a los Tribunales solicitando la ejecución del laudo arbitral. El órgano judicial competente para ello será el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que el laudo haya sido dictado.
- Hay que tener en cuenta que quien solicite ante el oportuno Juzgado la ejecución de un determinado laudo deberá acudir al mismo en compañía de personas que desempeñen las funciones de abogacía y procuraduría, siempre que la cantidad en litigio sea superior a 2.000 euros. Si es inferior entonces no hará falta acudir en compañía de dichos/as profesionales.
- Para la interposición de una demanda de ejecución de laudos dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo no será necesario pagar ningún tipo de tasa judicial, ya que ese es uno de los supuestos exentos del pago de la misma.



Thanks!

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