



**Decreto ..../..... de ....., por el que se regula el procedimiento para la restitución de oficio de las cantidades indebidamente cobradas a las personas consumidoras en Castilla-La Mancha y se crea el fondo para acciones de interés general en materia de consumo.**

De acuerdo con el mandato del artículo 51 de la Constitución Española y en el ejercicio de las competencias atribuidas a la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha por el artículo 32.6 de su Estatuto de Autonomía, se ha aprobado la Ley 3/2019, de 22 de marzo, del Estatuto de las Personas Consumidoras en Castilla-La Mancha, aplicable a todas las relaciones de consumo, incluidas aquellas que cuentan con una regulación sectorial específica, para lo cual se ordena a las administraciones públicas garantizar, en el ámbito de sus competencias y mediante la adopción de medidas eficaces, la protección y el bienestar de las personas consumidoras.

La entrada en vigor el 1 de mayo de 2019 de la citada ley hace necesario su desarrollo reglamentario en múltiples ámbitos o aspectos, tal y como dispone su disposición final primera, entre los que se encuentra la regulación del mecanismo para la restitución de oficio a las personas consumidoras en los casos en que ésta legalmente proceda.

Al respecto, el artículo 39 de la Ley 3/2019, de 22 de marzo, establece que, de acuerdo con la legislación vigente en materia de consumo, las personas consumidoras tienen derecho a la compensación efectiva, la devolución de las cantidades abonadas indebidamente, y a la reparación, resarcimiento e indemnización de los daños y perjuicios, en su caso, sufridos a consecuencia de la adquisición o utilización de bienes y servicios, sin perjuicio del derecho a la indemnización por daños morales que puedan plantear ante los órganos judiciales correspondientes, como consecuencia de la responsabilidad contractual, fundada en la falta de conformidad de los bienes o servicios o en cualquier otra causa de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato, o de la responsabilidad extracontractual a que hubiere lugar.

En este sentido, en consonancia con el artículo 51.6 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, el artículo 149, referido a la resolución del procedimiento administrativo sancionador y la eficacia de las sanciones, establece que en aquellos casos en que se haya incoado un procedimiento administrativo sancionador en materia de consumo, como consecuencia de reclamación de personas consumidoras, o sus representantes, la resolución del mismo podrá contemplar expresamente como medio para la ejecución de la resolución, la compulsión sobre



las personas, a efectos de que se restituyan cantidades indebidamente cobradas o se realicen actos por parte de la persona infractora para resarcir a la reclamante.

En caso de que la persona infractora no las restituya en plazo y modo acordado en la resolución, se le sancionará por cantidad similar y en su caso se iniciará el cobro de la multa por vía de apremio. Una vez cobrada dicha cantidad, la administración restituirá de oficio esa cantidad a la persona consumidora.

Finalmente, el artículo 163 de la referida ley prevé la creación de un fondo para acciones de interés general a partir de los ingresos derivados de la imposición de las sanciones establecidas en la ley y que deberán ser destinados a la atención y protección de las personas consumidoras.

El decreto se estructura en tres capítulos distribuidos en siete artículos y dos disposiciones finales, regulando el objeto y ámbito de aplicación de la norma, así como el procedimiento de restitución de oficio y la creación del fondo para acciones de interés general.

En la elaboración de este decreto se han respetado los principios de buena regulación establecidos en el artículo 129.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y justificado las razones imperiosas de interés general que han motivado la regulación, identificándose de forma clara los fines perseguidos y las razones por las que se ha considerado que esta iniciativa normativa es el instrumento más adecuado para garantizar su consecución.

Asimismo, se han respetado los principios de proporcionalidad y eficiencia, ya que no existen otras medidas menos restrictivas de derechos o que impongan menos obligaciones a las personas destinatarias, no suponiendo la imposición de ninguna carga administrativa innecesaria o accesorio para éstas.

También se ha tenido en cuenta el principio de seguridad jurídica, con el objetivo de lograr un texto claro, integrado con el resto de las normas que conforman el ámbito del derecho de consumo, así como el principio de transparencia para posibilitar el acceso de las potenciales personas destinatarias a los documentos propios de su proceso de elaboración, y su participación activa en dicho proceso.

Al respecto, se ha realizado consulta pública, proceso participativo e información pública, se ha solicitado informe a la Dirección General de Presupuestos, a la Dirección General de Política Financiera, Tesorería y Fondos Comunitarios y a la Dirección General de Tributos y Ordenación del Juego de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, para adecuar el mecanismo de resarcimiento a los



procedimientos establecidos en materia presupuestaria y se ha sometido al Consejo Regional de Consumo y Consejo de Diálogo Social.

Por todo ello, en virtud de las atribuciones que confiere la Ley 11/2003, de 25 de septiembre, del Gobierno y del Consejo Consultivo de Castilla-La Mancha, a propuesta del Consejero de Desarrollo Sostenible, de acuerdo con/oído el Consejo Consultivo de Castilla-La Mancha, y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión del día...

Dispongo:

## CAPÍTULO I

### Disposiciones generales

#### Artículo 1. Objeto.

El presente decreto tiene por objeto la regulación del procedimiento administrativo de restitución de oficio previsto en el artículo 149 de la Ley 3/2019, de 22 de marzo, del Estatuto de las Personas Consumidoras en Castilla-La Mancha, así como la creación de un fondo para acciones interés general, prevista en el artículo 163 de la mencionada ley.

#### Artículo 2. Ámbito de aplicación.

1. El ámbito de aplicación de este decreto viene determinado por todas aquellas personas consumidoras y usuarias que, habiendo sido objeto de cobro de cantidades indebidamente cobradas, de manera individual o colectiva, por parte de titulares de actividades empresariales que hayan sido sancionadas por dicho motivo, interpongan reclamaciones al respecto en Castilla-La Mancha, previamente a la incoación de los respectivos expedientes sancionadores.

2. Al respecto y con arreglo a lo previsto el artículo 29 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, los contratos celebrados por vía electrónica en los que intervengan como parte personas consumidoras se presumirán celebrados en el lugar en que éstas tengan su residencia habitual.

Por otra parte, los contratos electrónicos entre las personas consumidoras y las titulares de actividades empresariales, en defecto de pacto entre las partes, se



presumirán celebrados en el lugar en que esté establecida la persona prestadora de servicios.

### Artículo 3. Definiciones.

A los efectos de este decreto, serán de aplicación las definiciones establecidas en el artículo 2 de la Ley 3/2019, de 22 de marzo.

## CAPÍTULO II

### Restitución de oficio

#### Artículo 4. Cuantía.

La restitución de oficio está constituida por las cantidades indebidamente cobradas justificadas documentalmente, constituyendo dicho importe el crédito de una partida destinada de forma específica a la gestión efectiva de la restitución de oficio a las personas consumidoras, mediante la aplicación del procedimiento establecido en este capítulo.

#### Artículo 5. Requisitos.

1. Serán requisitos necesarios para la activación del mecanismo de restitución de oficio:

a) La previa interposición de una reclamación por parte de una persona consumidora, o sus representantes, en el ejercicio de sus derechos y obligaciones de carácter participativo contemplados en los artículos 48 y 49 respectivamente, de la Ley 3/2019, de 22 de marzo, cuya pretensión sea la restitución de cantidades indebidamente cobradas.

b) Las cantidades indebidamente cobradas no deberán haber sido objeto de reclamación por la vía arbitral de consumo, de conformidad con lo establecido en el artículo 149 de la Ley 3/2019, de 22 de marzo.

2. Serán requisitos para proceder a la restitución de oficio:

a) El importe deberá ser líquido, quedando constancia del ingreso correspondiente en la Administración regional de acuerdo con la normativa en materia de recaudación.

b) La resolución por la que se determina la restitución de oficio deberá ser firme en vía administrativa.



## Artículo 6. Procedimiento.

1. El procedimiento de restitución de oficio podrá integrarse en el procedimiento sancionador correspondiente, o tramitarse como un procedimiento ordinario.
2. El órgano que sea competente en materia de consumo para acordar la iniciación del correspondiente procedimiento sancionador deberá verificar los hechos reclamados al objeto de determinar de oficio la responsabilidad de la persona o entidad reclamada y la comisión de infracciones en su caso.
3. Verificados los hechos, al efecto de sancionar conductas tipificadas como infracciones en materia de defensa de las personas consumidoras, se incoará el expediente sancionador correspondiente, indicando, asimismo, que se le puede imponer la obligación de restitución de oficio.
4. La resolución sancionadora por la que se impongan las sanciones correspondientes en el procedimiento incoado conforme al artículo anterior, que se dictará por el órgano competente según las determinaciones competenciales en materia sancionadora que se establezcan en las disposiciones vigentes, incluirá, en su caso, la correspondiente sanción así como contemplar expresamente como medio para la ejecución de la resolución que se restituyan cantidades indebidamente cobradas o se realicen actos por parte de la persona infractora para resarcir a la reclamante, conforme al artículo 104 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. El plazo para proceder a su satisfacción será determinado en función de la cuantía y no será superior a tres meses desde la firmeza en vía administrativa de la resolución del procedimiento sancionador. En caso de que la persona infractora no las restituya en plazo y modo acordado en la resolución, se procederá en la forma prevista en el artículo 101 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
5. En caso de sobreseimiento del procedimiento sancionador debido a la extinción de la responsabilidad administrativa por prescripción de la infracción constatada, se podrá continuar y resolver el procedimiento de restitución de cantidades indebidamente percibidas.
6. El órgano autonómico que sea competente en materia de consumo para acordar la iniciación del correspondiente procedimiento sancionador podrá, subsidiariamente, tramitar el procedimiento de restitución de oficio en aquellos procedimientos sancionadores iniciados por la administración local, a instancia de ésta.



7. La restitución de oficio se llevará a cabo mediante resolución de concesión aprobada por la persona responsable del órgano gestor competente en materia de consumo no pudiendo superar el importe indebidamente cobrado a la persona consumidora.
8. La obligación de restitución será inmediatamente ejecutiva tras ser firme en vía administrativa la resolución del procedimiento sancionador.
9. No obstante, si una vez notificada a la persona reclamada la incoación del correspondiente expediente sancionador, esta acredita haber procedido a la restitución durante el procedimiento sancionador y previamente a la resolución de éste, se considerará como atenuante según lo establecido en el artículo 147 de la Ley 3/2019, de 22 de marzo.
10. En el supuesto de no iniciarse un procedimiento sancionador por prescripción de la infracción, se llevará a cabo el procedimiento de restitución de oficio como procedimiento ordinario regulado en la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

### Capítulo III

#### Fondo para acciones de interés general

Artículo 7. Instrumento financiero para la atención y protección de las personas consumidoras.

1. Se crea el fondo “Acciones de interés general en materia de consumo”, que estará integrado por los ingresos derivados de la imposición de las sanciones establecidas en la Ley 3/2019, de 22 de marzo.
2. Los importes que integren el Fondo de acciones de interés general en materia de consumo se destinarán, obligatoriamente, a la atención y protección de las personas consumidoras.
3. El Fondo de acciones de interés general en materia de consumo constituirá el crédito de una convocatoria de subvenciones destinada de forma específica para la realización de acciones de interés general.
4. La Consejería competente en materia de hacienda establecerá los mecanismos contables y presupuestarios necesarios para garantizar que todos los recursos



procedentes de la imposición de sanciones establecidas en la Ley 3/2019, de 22 de marzo, se destinen a financiar actividades o actuaciones en materia de consumo.

Disposición final primera. Habilitación para el desarrollo.

Se faculta a la persona titular de la Consejería competente en materia de consumo para dictar disposiciones complementarias en desarrollo de lo que dispone este decreto.

Disposición final segunda. Entrada en vigor.

El presente decreto entrará en vigor a los dos meses de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

Dado en Toledo, a de de 2023.

El Presidente.  
EMILIANO GARCÍA-PAGE SÁNCHEZ

El Consejero de Desarrollo Sostenible,  
JOSÉ LUIS ESCUDERO PALOMO