



**RECURSO Nº:** 13-26 IFT/GAM  
**RECURRENTE:** ALQUILER SEGURO, S.A.U

**VISTO** el recurso de alzada interpuesto por [REDACTED] en nombre y representación de la mercantil **ALQUILER SEGURO, S.A.U** frente a la Resolución de la Secretaría General de Consumo y Juego de 11 de diciembre de 2025 por la que se resuelve el procedimiento sancionador de referencia SAN0007-25, y se le impone una sanción en forma de multa de 3.600.902,00 € como consecuencia de la comisión de dos infracciones muy graves del artículo 47.1 letra j) aplicadas en su grado máximo; tres infracciones muy graves del artículo 47.1 letra j) aplicadas en su grado medio; una infracción muy grave del artículo 47.1 letra j) aplicada en su grado mínimo; y

[REDACTED] de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, así como las sanciones accesorias previstas en el artículo 50 apartado 2 y 4 de la misma norma, y vista la propuesta formulada por la Secretaría General Técnica del Departamento, **EL MINISTRO DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO Y AGENDA 2030** dicta la presente **ORDEN**, con fundamento en los siguientes

#### **ANTECEDENTES DE HECHO**

**PRIMERO.** Con fecha 21 de noviembre de 2023, se presenta a través del registro electrónico de la Dirección General de Consumo denuncia interpuesta por la Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción- FACUA (en adelante, FACUA) contra ALQUILER SEGURO, S.A.U., por exigir a los interesados en ser arrendatarios de una vivienda publicitada a través de su portal web, el pago de una comisión destinada a la propia agencia inmobiliaria por los supuestos servicios prestados (importe de una mensualidad de la renta del alquiler más IVA). En dicha denuncia se ponía de manifiesto que el denominado "Servicio de Atención al Inquilino (SAI)" es un servicio que en ningún momento es contratado ni solicitado por el arrendatario y que, en todo caso, a quien beneficia es al arrendador, por lo que no puede repercutirse al arrendatario el pago de esta prestación.

Mediante Orden de servicio de 23 de noviembre de 2023, la Subdirección General de Inspección y Procedimiento Sancionador (en adelante, SGIPS), adscrita a la Dirección General Consumo (en adelante, DGC) acuerda el inicio de actuaciones previas previstas en el artículo 55 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPACAP), al objeto de determinar, con la mayor precisión posible, los hechos susceptibles de motivar la iniciación de un procedimiento de naturaleza sancionadora, la identificación de la persona o personas que pudieran resultar responsables y las circunstancias relevantes que pudieran concurrir, levantándose, entre el 11 de diciembre de 2023 y el 28 de mayo de 2024, tres actas de evidencias electrónicas.

Posteriormente, el 19 de enero y el 9 de febrero de 2024, se reciben en la DGC sendas denuncias interpuestas por la Organización de Consumidores y Usuarios (en adelante, OCU) y por el Sindicato Social de Inquilinas e Inquilinos de la Comunidad de Madrid (en adelante, Sindicato de Inquilinas).



**SEGUNDO.** Como resultado del conjunto de actuaciones previas realizadas a raíz de las denuncias referidas, el 12 de marzo de 2025, se acordó, por la SGIPS, la incoación del procedimiento sancionador de referencia SAN0007/25 a la mercantil ALQUILER SEGURO, por la potencial comisión de seis infracciones tipificadas en el artículo 47.1 letra j) del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (en adelante, TRLGDCU), consistentes en la introducción de cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores y usuarios, [REDACTED]

[REDACTED]. El acceso a la notificación del acuerdo de inicio se produce el 12 de marzo de 2025.

**TERCERO.** El 9 de abril de 2025 se reciben las alegaciones presentadas por ALQUILER SEGURO, el 8 de abril, al Acuerdo de Inicio.

**CUARTO.** El 19 de junio de 2025 se dicta acuerdo de aceptación parcial/denegación de la confidencialidad interesada por ALQUILER SEGURO, notificándose el 23 de junio de 2025.

Frente a dicho acuerdo, ALQUILER SEGURO interpone, el 23 de julio de 2025, recurso de alzada, interesando la suspensión de su ejecución. Este recurso es inadmitido mediante Resolución de 21 de agosto de 2025 de la persona titular de la DGC, al considerar que se trata de un acto de trámite no cualificado. Adicionalmente, desestima la solicitud de suspensión de la ejecución del Acuerdo de Confidencialidad.

Contra esta Resolución de 21 de agosto, ALQUILER SEGURO interpone un recurso contencioso-administrativo, solicitando medidas cautelares consistentes en la suspensión de la ejecutividad de la resolución recurrida; solicitud esta que fue desestimada mediante el Auto Nº 375/2025 de 21 de octubre de 2025, del Tribunal Superior de Justicia de Madrid en la Pieza de Medidas Cautelares 848/2025 – 0001.

**QUINTO.** El 17 de octubre de 2025, la SGIPS dicta propuesta de resolución, notificada el mismo día, que recoge la propuesta de imposición a la entidad ALQUILER SEGURO de una multa por importe total de 3.600.902,00 euros, con motivo de la comisión de dos infracciones muy graves tipificadas en la letra j) del apartado 1 del artículo 47 del TRLGDCU aplicadas en su grado máximo; tres infracciones muy graves tipificadas en la letra j) del apartado 1 del artículo 47 del TRLGDCU aplicadas en su grado medio; una infracción muy grave tipificada en la letra j) del apartado 1 del artículo 47 del TRLGDCU aplicada en su grado mínimo [REDACTED]

La propuesta de sanción ha tenido en cuenta la previa imposición de sanciones por importe de 9.100,00 euros por la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios de la Comunidad de Madrid.

En la propuesta se concedió a la entidad un plazo de quince días para la formulación de alegaciones, informándole, asimismo, de la posibilidad de reconocer voluntariamente su responsabilidad y de proceder al pago voluntario de la sanción en cualquier momento anterior a la resolución.

**SEXTO.** El 11 de noviembre de 2025, ALQUILER SEGURO presenta escrito de alegaciones frente a la referida propuesta de resolución de 17 de octubre.



**SÉPTIMO.** El 11 de diciembre de 2025, la Secretaría General de Consumo y Juego resuelve el procedimiento sancionador de referencia SAN0007/25, con fundamento en la propuesta de resolución, con la imposición de una sanción en forma de multa de 3.600.902,00 euros, como consecuencia de la comisión de dos infracciones muy graves del artículo 47.1, letra j), del TRLGDCU aplicadas en su grado máximo; tres infracciones muy graves del artículo 47.1 letra j) del TRLGDCU aplicadas en su grado medio; una infracción muy grave del artículo 47.1 letra j) del TRLGDCU aplicada en su grado mínimo; [REDACTED]

[REDACTED]. Asimismo, se le imponen las sanciones accesorias previstas en el artículo 50, apartados 2 y 4, del TRLGDCU, consistentes en la publicidad de la sanción impuesta y en la rectificación de los incumplimientos identificados en la resolución, eliminando de sus contratos las seis cláusulas abusivas identificadas [REDACTED]

La citada resolución se puso a disposición del interesado a través de la plataforma del Sistema de Dirección Electrónica Habilitada (DEHÚ) el mismo 11 de diciembre de 2025.

**OCTAVO.** Con posterioridad a su notificación, se ha detectado que la citada resolución de 11 de diciembre de 2025, por la que se resuelve el procedimiento SAN0007/25 a ALQUILER SEGURO, contiene seis referencias erróneas del número del procedimiento sancionador (SAN0015/24) en los siguientes apartados:

- Segunda línea del encabezado.
- Índice: ANTECEDENTES DE HECHO I.2.
- Índice: ANTECEDENTES DE HECHO I.4.
- Pág. 10, apartado 2. Inicio del procedimiento sancionador.
- Pág. 11, apartado 4. Desarrollo del procedimiento sancionador.
- Pág. 15 apartado 5. Propuesta de Resolución.

**NOVENO.** El 9 de enero de 2026, [REDACTED], interpone, en nombre y representación de la mercantil ALQUILER SEGURO, recurso de alzada frente a la resolución de 11 diciembre de 2025 de la Secretaría General de Consumo y Juego, en el que, con base en las alegaciones que se dan por reproducidas íntegramente, solicita, en síntesis, la estimación del recurso declarando, en consecuencia, la invalidez íntegra de la Resolución recurrida, así como, mediante cuatro OTROSÍ:

-Que la Administración se abstenga, en base al art. 90.3 de la LPACAP, de realizar cualquier actuación tendente a ejecutar, total o parcialmente, la Resolución impugnada.

-Prácticade la prueba testifical a las personas que detalla, sin efecto limitativo de otras que puedan solicitarse.

-Vista del expediente completo.

- Preservación de la pertinente confidencialidad para evitar perjudicar su reputación.

Junto con el escrito de recurso acompaña, como Documento número 1, Sentencia del Juzgado de 1ª instancia número 74 de Madrid, y como Documento número 2, sendos informes *Mystery shopper* de los años 2024 y 2025.



**DÉCIMO.** El 23 de enero de 2026, la Subdirección General de Recursos y Relaciones con los Tribunales del Departamento remite copia del citado recurso de alzada a la Secretaría General de Consumo y Juego, solicitando la emisión de informe y la remisión del correspondiente expediente administrativo. El 18 de febrero se recibe el expediente administrativo y posteriormente, el 11 de marzo, el informe emitido, en ese mismo día, sobre el recurso.

A estos hechos son de aplicación los siguientes

### **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

**PRIMERO.** El artículo 121.1 de la LPACAP establece que podrán ser recurridos en alzada, ante el órgano superior jerárquico de quien los dictó, las resoluciones y actos recogidos en el artículo 112.1 de la misma ley. Por lo tanto, corresponde en este caso su resolución al Ministro, de acuerdo con lo previsto en el Real Decreto 209/2024, de 27 de febrero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, por ser el superior jerárquico del órgano que dictó la Resolución que ahora se impugna.

Asimismo, el recurso de alzada ha sido interpuesto por persona titular de un interés legítimo, por lo que se encuentra facultada para ello.

**SEGUNDO.** De conformidad con lo establecido en el artículo 122.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, “el plazo para la interposición del recurso de alzada será de un mes, si el acto fuera expreso. Transcurrido dicho plazo sin haberse interpuesto el recurso, la resolución será firme a todos los efectos”.

En el caso que nos ocupa, la resolución sancionadora de 11 de diciembre de 2025, de la Secretaría General de Consumo y Juego, se notifica el mismo día. Por tanto, el plazo para interponer el recurso de alzada finalizó un mes después, esto es, el 11 de enero de 2026. Teniendo en cuenta que el recurso de alzada se interpuso el 9 de enero de 2026, cabe concluir que el mismo se ha interpuesto dentro de plazo, por lo que procede acordar su admisión a trámite.

**TERCERO.** Entrando a conocer sobre las alegaciones de la recurrente, la mercantil inicia su escrito con una alegación previa en la que afirma que la SGIPS ha decidido de manera anticipada el resultado del procedimiento y con posterioridad trata de justificarlo basándose en presunciones y valoraciones subjetivas, sin realizar un análisis individualizado, objetivo y completo de los hechos realmente acaecidos, y que la resolución impugnada ha validado ese proceder ilícito.

Cuestiona que denuncias aisladas constituyan un elemento de prueba y señala que se ha obviado un análisis completo de la documentación aportada en las alegaciones por ALQUILER SEGURO, en especial, diversas resoluciones de juzgados de primera instancia que, a su juicio, tienen un valor determinante puesto que resolvían las cuestiones suscitadas en las denuncias. Además de las resoluciones aportadas en sus contestaciones a requerimientos de información y en fase de alegaciones, cita la sentencia del Juzgado de Primera Instancia nº 74 de Madrid, de 2 de diciembre de 2025, que incorpora a su recurso.



También cuestiona que se haya dado acceso al expediente a la Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción-FACUA.

Por otro lado, estima que la Resolución recurrida hace una valoración errónea del derecho a la libertad de empresa. Señala que la Administración, al interpretar la normativa sobre consumidores y usuarios de forma exorbitante, ha atentado contra su derecho a la libertad de empresa sin tener en cuenta la labor de ALQUILER SEGURO, que favorece que los pequeños propietarios pongan en el mercado sus viviendas incrementando con ello la oferta de viviendas en alquiler y, por ende, al dinamismo del mercado inmobiliario.

Asimismo, afirma que la difusión pública que se ha realizado de la propuesta de resolución y la sanción en los medios de comunicación, así como la difusión de la resolución definitiva, antes de que adquiriera firmeza, vulnera de forma flagrante el principio de presunción de inocencia de ALQUILER SEGURO afectando de manera irreversible a su imagen y reputación. Adjunta varias capturas de pantalla de noticias publicadas en diversos medios de comunicación.

Concluye afirmando que el presente procedimiento sancionador supone una vulneración del derecho a la propiedad privada, reconocido en el artículo 33 de la Constitución Española (en adelante, CE), al restringir la actividad comercial de ALQUILER SEGURO, lo que afecta directamente a los propietarios de los inmuebles que gestiona la mercantil.

Por todo ello, la recurrente solicita que se reconsidere la legalidad y la proporcionalidad de la sanción impuesta.

A este respecto, el informe emitido por la SGIPS el 11 de marzo de 2026, con ocasión del recurso interpuesto, y que esta resolución hace suyo, recoge:

*La Resolución impugnada ha expresado con detalle los distintos elementos de prueba considerados respecto de cada de una de las infracciones imputadas a ALQUILER SEGURO así como la valoración detallada de todas las alegaciones realizadas por esta en el curso del procedimiento.*

*Las denuncias presentadas por diversos usuarios ante la SGIPS, ante Asociaciones de consumidores y ante los juzgados y tribunales han sido consideradas un elemento probatorio más.*

*No obstante, no puede negarse todo valor probatorio a las declaraciones de los arrendatarios cuando lo que se está valorando es la imposición de determinados servicios. Máxime cuando la propia mercantil sí le atribuye un valor probatorio a las declaraciones de los arrendatarios cuando le resultan ventajosas. En concreto, justifica el valor añadido de dichos servicios sobre la base de una encuesta de satisfacción realizada a los arrendatarios.*

*El hecho de que ALQUILER SEGURO discrepe de las conclusiones alcanzadas por la Resolución no determina que la Administración haya actuado de forma arbitraria.*

*El presunto infractor tiene derecho a formular alegaciones y a aportar los documentos u otros elementos de juicio que estime oportunos para su defensa, pero*



*no a que la Administración deba basar sus conclusiones exclusivamente en dichas alegaciones y documentos.*

*La Resolución impugnada ha detallado la amplia relación fáctica considerada respecto de cada infracción. No se trata de conjeturas, sino hechos declarados probados. Por ejemplo, en cuanto a la comercialización del SAI, se ha detallado la evolución temporal de dicho servicio en relación con las reformas operadas en la LAU por la Ley de Vivienda; que tras su entrada en vigor ALQUILER SEGURO comenzó a cobrar de forma independiente por el servicio (aunque ya se venía facturando bajo el concepto "honorarios"); que se indicaba en la web y en la documentación entregada a los potenciales arrendatarios que entre los gastos que debían asumir estaba el SAI; cómo se informaba por los comerciales de su carácter obligatorio si no optaban por el denominado "Contrato Directo"; se han analizado las denuncias recibidas por la SGIPS y por las asociaciones de consumidores; se ha analizado la documentación aportada por ALQUILER SEGURO (...) y, tras realizar una valoración global de tales hechos como indicios probatorios, se ha concluido la existencia de una infracción del artículo 47.1.j) del TRLGDCU.*

Respecto de las **resoluciones judiciales citadas** por ALQUILER SEGURO es necesario acudir a lo dispuesto en el artículo 1.6 del Código Civil, según el cual *"la jurisprudencia complementará el ordenamiento jurídico con la doctrina que, de modo reiterado, establezca el Tribunal Supremo al interpretar y aplicar la ley, la costumbre y los principios generales del derecho"*.

Según el Tribunal Supremo, para que su doctrina pueda considerarse jurisprudencia deben concurrir los siguientes requisitos:

Una cierta dosis de estabilidad de los criterios o doctrinas, manifestada en la reiteración de su utilización o aplicación

Es necesario que los criterios o doctrinas hayan sido utilizados como razón básica para adoptar la decisión ("ratio decidendi").

De esta forma, se entiende por jurisprudencia la doctrina establecida por el Tribunal Supremo de forma reiterada, pero no las resoluciones dictadas por los tribunales unipersonales, como son los Juzgados de Primera Instancia.

La pretendida vinculación de la Administración en sus procedimientos sancionadores en cuanto a los hechos fijados en resoluciones judiciales se circunscribe a aquellos hechos declarados probados por resoluciones judiciales penales firmes, ex artículo 77.4 de la LPACAP. En el presente caso, en cambio, no consta la existencia de ninguna resolución judicial firme dictada en el ámbito penal sobre los hechos objeto del presente procedimiento.

En este sentido, el referido informe emitido por la SGIPS el 11 de marzo de 2026, recoge:

*Además, es importante tener en cuenta que las sentencias invocadas por ALQUILER SEGURO resuelven reclamaciones de cantidad relacionadas con el SAI, pero no se pronuncian sobre el carácter abusivo del Contrato SAI.*



*Por otro lado y como recoge la Resolución recurrida, ALQUILER SEGURO omite la existencia de resoluciones judiciales que sí han declarado abusiva la contratación del SAI. En concreto, de la sentencia del Juzgado de Primera Instancia de Madrid nº 49, de 31 de octubre de 20254, que concluyó que la contratación del SAI vulneró el derecho de los arrendatarios a recibir una información clara, veraz y completa, declarándola abusiva al obligar al inquilino a contratar servicios no solicitados que benefician principalmente al propietario.*

Dicha sentencia tiene además en cuenta que la escasez de vivienda limita la capacidad de negociación de la parte arrendataria, llegando a señalar que: *“no es exagerado, pues, a la luz de la realidad social del mercado inmobiliario en Madrid que las alternativas del usuario para negociar realmente el contrato de arrendamiento son pocas o nulas dada la escasez de la vivienda en alquiler y la demanda abrumadora de vivienda que limitan hasta hacer inexistente una verdadera negociación sobre el precio del alquiler”.*

Por lo que respecta a la **vulneración del derecho a la libertad de empresa**, no procede sino reiterar que este derecho no exime de observar las obligaciones derivadas de la protección de los consumidores y usuarios.

En cuanto al contenido esencial del derecho a la libertad de empresa, el Tribunal Constitucional ha precisado que supone *“el reconocimiento a los particulares de una libertad de decisión no sólo para crear empresas y, por tanto, para actuar en el mercado, sino también para establecer los propios objetivos de la empresa y dirigir y planificar su actividad en atención a sus recursos y a las condiciones del propio mercado. Actividad empresarial que, por fundamentarse en una libertad constitucionalmente garantizada, ha de ejercerse en condiciones de igualdad pero también, de otra parte, con plena sujeción a la normativa sobre ordenación del mercado y de la actividad económica general”.*

En este mismo sentido, ha precisado que *“el derecho a la libertad de empresa no es absoluto e incondicionado sino limitado por la regulación que, de las distintas actividades empresariales en concreto, puedan establecer los poderes públicos, limitaciones que han de venir establecidas por la ley, respetando, en todo caso, el contenido esencial del derecho. Este Tribunal ha resaltado en distintas ocasiones que las actividades empresariales han de ejercerse «con plena sujeción a la normativa sobre ordenación del mercado y de la actividad económica general» [SSTC 225/1993, de 8 de julio, FJ 3 b), y 112/2006, de 5 de abril, FJ 8] (...)*

Se desprende así que, la exigencia a ALQUILER SEGURO del cumplimiento de la normativa de protección de los consumidores y usuarios no menoscaba su derecho a la libertad de empresa.

El argumento relativo a que ALQUILER SEGURO contribuye a aumentar la oferta de viviendas en alquiler y a reducir la presión sobre los precios al favorecer a los pequeños propietarios no incide de ninguna forma en las conclusiones alcanzadas en la resolución, en la que se enjuicia exclusivamente el cumplimiento de la normativa de consumo, concluyendo que ALQUILER SEGURO habría incurrido en siete infracciones del TRLGDCU en sus relaciones con los arrendatarios.



Respecto de la supuesta **vulneración del derecho a la propiedad privada**, la imposición de una sanción a una entidad dedicada a la actividad inmobiliaria por incumplimientos de la normativa de consumo no afecta al derecho a la propiedad privada de los propietarios de los inmuebles, que son libres para decidir el destino de su inmueble y pueden seguir arrendándolo con la intermediación de ALQUILER SEGURO, siempre de acuerdo con la normativa de consumo y sectorial que resulta de aplicación.

En relación con la **supuesta publicación por la SGIPS de una nota de prensa** en la que se detallaban las infracciones que podrían estar siendo cometidas por ALQUILER SEGURO y las sanciones que se proponía imponer, el citado informe emitido por la SGIPS el 11 de marzo de 2026, recoge:

*Ha de reiterarse que con fecha 27 de marzo de 2025 se publicó una nota de prensa relativa a la incoación de un expediente sancionador a una gran agencia inmobiliaria, sin identificar nominalmente a esta, por prácticas abusivas contra inquilinos en la gestión del alquiler. En el cuerpo de la nota se afirmaba que “[e]l Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 ha incoado un expediente sancionador a una gran agencia inmobiliaria que opera en todo el territorio nacional por posibles prácticas abusivas contra inquilinos en la gestión del alquiler”.*

*En la misma publicación se indicaba que “[e]l Ministerio que dirige Bustinduy está investigando, además, a otras agencias inmobiliarias por el cobro de comisiones ilegales a inquilinos y obligarles a contratar servicios no solicitados”.*

*Adicionalmente, con fecha 17 de junio de 2025 se publicó otra nota de prensa relativa a la iniciación de un expediente sancionador a una segunda inmobiliaria de ámbito nacional por posibles prácticas abusivas contra inquilinos e inquilinas.*

*Como puede observarse, en ninguna de las notas de prensa referidas se identificaba nominalmente a ALQUILER SEGURO. Dichas notas se limitaron a poner de manifiesto la iniciación de sendos procedimientos sancionadores.*

*Las publicaciones en los medios de comunicación referidas por ALQUILER SEGURO son ajenas a la actuación de la Administración.*

Por último, en cuanto al acceso de FACUA al expediente, interesa señalar que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 53.1.a) de la LPACAP, quienes ostenten la condición de interesados en un procedimiento tienen derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en él. Tras su personación en el procedimiento y previa acreditación del cumplimiento de los requisitos previstos en el artículo 46.9 del TRLGDCU, con fecha 17 de junio de 2025, se reconoció la condición de interesado de FACUA.

Por todo lo expuesto, debe desestimarse el conjunto de alegaciones subsumidas en la alegación previa de ALQUILER SEGURO.

**CUARTO.** En la alegación primera, la recurrente manifiesta su disconformidad con los hechos probados contenidos en la propuesta de resolución y enumera los que, según su criterio, deben considerarse hechos probados.



Así, respecto al modelo de negocio de ALQUILER SEGURO, afirman en su escrito que su objeto social es ofrecer una amplia gama de servicios tanto a arrendadores como a arrendatarios, siendo la “garantía de renta” solo uno de los muchos servicios ofrecidos al arrendador. Se trata de una empresa que mediante el servicio y colaboración de otras empresas oferta y proporciona unos servicios integrales de forma previa y durante todo el arrendamiento. Muestra su disconformidad en cuanto a la delimitación del mercado realizada por la resolución, puesto que afirma que existen múltiples empresas, tanto privadas como públicas, que ofrecen servicios similares de garantía de cobro.

En relación al Servicio de Asistencia al Inquilino (SAI), afirma la recurrente que confiere acceso a una plataforma digital durante toda la vigencia del contrato y que ofrece importantes ventajas a los arrendatarios. Señala que es un servicio optativo que se puso en marcha antes de la entrada en vigor de la Ley 12/2023, de 24 de mayo, por el derecho a la vivienda (Ley de Vivienda) y que existen cuatro resoluciones judiciales firmes que acreditan la voluntariedad en la contratación del servicio.

Sobre el derecho de desistimiento del SAI, señala que ALQUILER SEGURO no excluía la posibilidad de ejercer el derecho de desistimiento del SAI antes de octubre de 2024, fecha en que se produjo la modificación de la cláusula cuarta analizada, sino que solamente informaba al usuario de las consecuencias que tenía el uso y disfrute del servicio contratado una vez se ejecutara. Para sostener esa afirmación, refiere que hay un total de 58 usuarios a los que se les ha reembolsado la totalidad del importe SAI cobrado, tanto por haber ejercitado su derecho de desistimiento, como por haber reclamado el importe ante una disconformidad con el servicio voluntariamente contratado.

[REDACTED]

Acerca del seguro de hogar, la recurrente afirma que de la documentación aportada puede acreditarse que el seguro de hogar que se contrata por el arrendatario es voluntario; ALQUILER SEGURO no impone su contratación ni obtiene beneficios económicos de ello. Refiere que el contrato de arrendamiento es suscrito exclusivamente entre la parte arrendadora y la parte arrendataria y que no hay imposición alguna de que el seguro de hogar que el arrendador pueda exigir al arrendatario se contrate a través de *[Empresa del Grupo ALQUILER SEGURO]*. Concluye, que aportó al expediente un documento de prueba que incluía una comparativa de los inmuebles gestionados por ALQUILER SEGURO en arrendamiento y las pólizas suscritas por los arrendatarios, que reflejan que hay más de 4.000 contratos de arrendamiento cuyo seguro del hogar no ha sido tramitado por *[Empresa del Grupo ALQUILER SEGURO]*. Afirma que ALQUILER SEGURO y *[Empresa del Grupo ALQUILER SEGURO]* son entidades con personalidad jurídica distinta e incorpora un informe que acredita que la correduría presta sus servicios a diferentes clientes y no solo a ALQUILER SEGURO.

En relación con la imposición de gastos a la parte arrendataria, señala que el clausulado del contrato de condiciones particulares respeta las disposiciones de la Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos (Ley de Arrendamientos Urbanos o LAU). Todos los conceptos incluidos en las referidas cláusulas son daños emergentes que, de acuerdo con el Código Civil, corresponde asumir a la parte incumplidora.



En cuanto al lucro cesante, el tipo de interés aplicable y el momento del devengo del mismo, no infringe lo dispuesto en el Código Civil, ya que el interés legal más dos puntos no supone una penalización desproporcionada para el consumidor ni un desbalance claro entre las partes ya que está por debajo de las tasas aplicadas al mercado.

Respecto a las comunicaciones por SMS, señala que no se impone este medio, sino que se informe de los medios de notificación de los que pueden hacer uso tanto ALQUILER SEGURO como el arrendatario.

En relación con la inclusión en ficheros de solvencia patrimonial, la recurrente afirma que el arrendatario está plenamente informado de la posibilidad de proceder a su inclusión en ficheros de solvencia patrimonial siempre que concurren los requisitos legalmente establecidos, tratándose de una cláusula de carácter informativo.

Tras el análisis de las cláusulas referidas, afirma que los hechos probados contenidos en la resolución parten de premisas erróneas y carentes de la necesaria acreditación objetiva. Considera la recurrente que un conjunto limitado de quejas de usuarios e “indicios” no puede prevalecer frente a un estudio amplio y con aportación de prueba realizado por ALQUILER SEGURO.

La recurrente no está de acuerdo con las estimaciones de cuota de mercado que se atribuyen a ALQUILER SEGURO en el procedimiento administrativo y que llevan a la conclusión de que ocupa una posición de dominio en los mercados que considera la resolución.

Afirma que la resolución vulnera el principio de presunción de inocencia al afirmar que según lo previsto en el artículo 82.2 del TRLGDCU le corresponde a la empresa acreditar que las cláusulas consideradas abusivas fueron negociadas individualmente.

Sobre el derecho de desistimiento, la recurrente confirma que la cláusula de desistimiento incluida en el SAI reconoce ese derecho y que se puede ejercitar en un plazo de 14 días.

Cuestiona que la resolución estime, basándose únicamente en la redacción de la propia cláusula, que la contratación del seguro de hogar es una imposición obligatoria. La recurrente reitera que se trata de una mera recomendación a sus clientes.

Considera que la desestimación de su alegación respecto de la fiabilidad de la página utilizada por la SGIPS para estimar el tráfico orgánico en la web de ALQUILER SEGURO constituye un desdén hacia la evidencia probatoria y la objetividad de la resolución y que no cabe ignorar sus alegaciones afirmando que existen otros criterios para justificar la competencia de la SGIPS.

A este respecto, el informe emitido por la SGIPS el 11 de marzo de 2026, con ocasión del recurso interpuesto, y que esta resolución hace suyo, recoge:

*ALQUILER SEGURO se limita a sustituir el criterio del órgano resolutor por el propio.*

*Plantea como discrepancias con los hechos declarados probados lo que realmente son discrepancias en cuanto a la valoración jurídica de los mismos (entre otros, si es*



*necesario que una cláusula haya sido efectivamente aplicada o no para que pueda ser declarada abusiva).*

*Por ello, los argumentos relativos a la valoración jurídica de los hechos serán abordados separadamente al considerar las alegaciones quinta a undécima.*

*Respecto de la afirmación relativa a que no se tuvo en cuenta que la cláusula cuarta del Contrato SAI permite desistir del contrato en un plazo de 14 días, los hechos declarados probados sí tuvieron en consideración las distintas versiones de dicho contrato, constatando que “al menos a partir de noviembre de 2024, ALQUILER SEGURO efectuó una modificación importante de la cláusula de desistimiento del SAI, que permitiría a los inquilinos desistir del contrato en un periodo de 14 días”.*

*Ello no obsta que, como se recogió en los párrafos (150) a (155) de la Resolución, en las versiones anteriores se excluyese la posibilidad de desistir del contrato SAI.*

*ALQUILER SEGURO extracta selectivamente los hechos declarados probados, invocando un presunto error en los mismos, con la finalidad de imponer una valoración jurídica distinta.*

*En cuanto a la alegación relativa a que la Resolución incurre en algún tipo de irregularidad al validar los hechos declarados probados en la propuesta de resolución, ha de indicarse que la fijación de los hechos corresponde al órgano instructor que, conforme a lo dispuesto en el artículo 90.2 de la LPACAP “en la resolución no se podrán aceptar hechos distintos de los determinados en el curso del procedimiento, con independencia de su diferente valoración jurídica”.*

*Por su parte, el artículo 89 de la LPACAP establece en sus apartados 2 y 3 que, una vez concluida la instrucción del procedimiento, el órgano instructor debe formular una propuesta de resolución en la que se fijan de forma motivada los hechos que se consideran probados.*

*Por ello, la no alteración en la Resolución de los hechos declarados probados no solo no constituye irregularidad alguna, sino que responde al mandato legal recogido en el artículo 90.2 de la LPACAP.*

*Por el contrario, como ya se refirió tanto en la propuesta de resolución como en la resolución, la valoración jurídica efectuada en el acuerdo de inicio no resulta definitiva, pudiendo ser modificada tanto en la propuesta de resolución (como sucedió respecto de la cláusula del contrato que autoriza la inclusión de los arrendatarios en ficheros de solvencia patrimonial), como en la propia Resolución, que podría haber efectuado una valoración jurídica distinta sin que ello supusiera irregularidad procedimental alguna.*

*Ha de tenerse en cuenta que el acuerdo de inicio se dicta antes de que se produzca la instrucción del expediente, por lo que tiene un carácter meramente iniciador del procedimiento administrativo sancionador, pero no constituye título de imputación. Por ello, el artículo 64 de la LPACAP exige que en el acuerdo de inicio se hagan constar los hechos que motivan la incoación y su posible calificación jurídica y, en cambio, el artículo 89.3 de la LPACAP determina que en la propuesta de resolución se fijarán los*



*hechos que se consideren probados y su exacta calificación jurídica. Además, conforme a lo previsto en el artículo 90.2 de la LPACAP, ello no obsta que la resolución pueda contener una diferente valoración jurídica.*

*Al regular el contenido del acuerdo de inicio y de la propuesta de resolución el legislador tiene en cuenta que el primero se dicta antes de que se haya efectuado la instrucción del procedimiento. Por ello, establece que en él ha de recogerse la posible calificación jurídica de los hechos que motivan la incoación, sin perjuicio de lo que resulte de la instrucción.*

*No puede exigirse que en el acuerdo de inicio se efectúe una calificación jurídica definitiva cuando los hechos que estaría calificando ni siquiera habrían sido declarado probados.*

*Adicionalmente, si se aceptase la tesis de ALQUILER SEGURO, se privaría de utilidad al trámite de alegaciones al acuerdo de inicio conferido al presunto sujeto infractor, ya que no podría efectuarse ninguna modificación de la valoración jurídica inicial, ni siquiera para aceptar sus alegaciones (como ha ocurrido en el presente caso).*

En cuanto a la supuesta **vulneración del derecho a la presunción de inocencia** en que habría incurrido la resolución al determinar que corresponde a ALQUILER SEGURO acreditar que las cláusulas del contrato controvertidas fueron negociadas individualmente, únicamente ha de indicarse que dicha manifestación deriva de la aplicación literal del mandato legal consagrado en el artículo 82.2 del TRLGDCU, según el cual “[e]l empresario que afirme que una determinada cláusula ha sido negociada individualmente, asumirá la carga de la prueba”, por lo que en modo alguno puede estimarse vulnerado el derecho a la presunción de inocencia por la mera invocación de la legislación aplicable.

Por último, respecto de la alegación relativa a la web utilizada para calcular el tráfico orgánico de la página web [www.alquilerseguro.es](http://www.alquilerseguro.es), tal como indica la resolución recurrida esta información únicamente se tuvo en cuenta como uno de los elementos que justificaban la competencia estatal, que no fue controvertida por ALQUILER SEGURO, por lo que su valoración carece de impacto alguno en la resolución impugnada.

En cualquier caso, al analizar el número de consumidores y usuarios afectados por las prácticas infractoras, no solo se tuvo en cuenta el tráfico web sino también los datos ofrecidos por la propia mercantil en cuanto al número de contratos de arrendamiento formalizados y al número de inquilinos que disfrutaban de sus pisos de alquiler (más de 97.000), destacando igualmente que los efectos de las conductas infractoras no se despliegan únicamente sobre las personas que han arrendado un inmueble comercializado por ALQUILER SEGURO, sino también sobre los potenciales arrendatarios que no pudieron acceder a los inmuebles comercializados por ALQUILER SEGURO como consecuencia de las prácticas infractoras.

Por todo ello, se desestima esta alegación.

**QUINTO.** ALQUILER SEGURO aduce, en segundo lugar, una vulneración del derecho fundamental a la presunción de inocencia y principio acusatorio, calificando de ilegal la inspección en la que se fundamenta, de manera esencial, la imputación.



Concretamente, refiere que en el procedimiento que nos ocupa la imputación se sustenta en la grabación de la conversación mantenida entre la instructora del procedimiento y un empleado de ALQUILER SEGURO lo que, a su juicio, constituye una prueba ilícita, obtenida al margen de cualquier procedimiento legalmente establecido y con vulneración de las garantías procedimentales exigibles, entre otros, por los siguientes motivos:

La instructora actuó sin identificarse como autoridad pública, ocultando su condición de instructora y el objeto de la llamada. Por ello, concluye que la actuación inspectora carece de amparo legal alguno y constituye una vía de hecho al haberse realizado al margen del procedimiento sancionador y de las reglas previstas para el ejercicio de la potestad inspectora y sin sujeción a los principios de transparencia, legalidad y buena fe.

Vulneración del derecho a no declarar contra uno mismo reconocido en el artículo 24.2 CE. La conversación grabada entre la instructora y el empleado de ALQUILER SEGURO se obtuvo sin el consentimiento ni el conocimiento del interlocutor de ALQUILER SEGURO.

Ausencia de valor probatorio material por falta de espontaneidad y dirección interesada de la conversación. Afirma que la actuación inspectora carece de garantías y presenta una manifiesta carga inductiva en el modo en que se obtiene la información.

Equipara la actuación desarrollada a unos interrogatorios realizados por la Agencia Estatal de Administración Tributaria en el marco de una inspección tributaria a empleados de la entidad mercantil inspeccionada, y que la reciente Sentencia de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Supremo de 2 de julio de 2024 consideró como desarrollados fuera de los cauces reglados.

Con relación a esta alegación, el informe emitido por la SGIPS el 11 de marzo de 2026, con ocasión del recurso interpuesto, y que esta resolución hace suyo, recoge:

*Como señala la Resolución recurrida, **la falta de indicación de la condición de instructora** resultaba necesaria para no frustrar el objeto de la investigación, siendo ajustada a derecho con independencia de que la misma se efectuó presencialmente o por medios de comunicación a distancia.*

*Existen pronunciamientos judiciales según los cuales “en las actuaciones dirigidas a la vigilancia, prevención y evitación de ilícitos en las redes informáticas cuya evidencia tiene lugar en fuentes abiertas en la web o canales no cerrados de comunicación, se viene sosteniendo que la ocultación de la condición de agente de la policía haciéndose pasar por un usuario más en la red, en principio no requiere autorización judicial”.*

*Como ha determinado el Tribunal Supremo, entre otras en la sentencia de la Sala de lo Penal, Sección 1, núm. 752/2010, de 14 de julio de 2010, cuando el presunto sujeto infractor pone esa información a disposición de cualquier usuario, la falta de identificación del agente de la autoridad no constituye investigación ilícita.*



*Igual que los correos electrónicos o las comunicaciones a través de redes sociales en las que los agentes de la autoridad emplean una identidad falsa son pruebas válidas y conforme a derecho, no debe darse un tratamiento diferenciado a una llamada telefónica realizada a instancia del sujeto infractor. La única diferencia entre la comunicación escrita y la oral radica en la dificultad de prueba de esta última, siendo la grabación el único medio disponible para acreditar su contenido.*

*Respecto de la afirmación relativa a que **las actuaciones no se realizaron en el marco de un trámite procedimental formal**, debe recordarse que las mismas tuvieron lugar en el marco de un periodo de actuaciones previas iniciado formalmente mediante orden de servicio de 23 de noviembre de 2023 que, con fecha 22 de agosto de 2024, fue modificada mediante la designación de un nuevo responsable.*

*El artículo 55 de la LPACAP habilita a los órganos que tengan atribuidas las funciones de investigación, averiguación e inspección a realizar las actuaciones tendentes a determinar, con la mayor precisión posible, los hechos susceptibles de motivar la incoación del procedimiento, la identificación de la persona o personas que pudieran resultar responsables y las circunstancias relevantes que concurran en unos y otros.*

*Dado que, de conformidad con el artículo 7.3.c), en relación con el artículo 7.2.o) del Real Decreto 209/2024, de 27 de febrero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, corresponde a la SGIPS la inspección e investigación en materia de consumo en el marco de las competencias estatales, la actuación investigadora es completamente ajustada a derecho y se enmarca en el ejercicio de las competencias expresamente atribuidas a ese órgano.*

*No es preciso, como reclama ALQUILER SEGURO, que los órganos que tengan atribuida la competencia investigadora deban expedir una orden autorizando cada una de las actuaciones que realicen sus funcionarios en el marco de una investigación.*

*Ello no obsta que, en determinados sectores (como el analizado en las resoluciones citadas por ALQUILER SEGURO en sus alegaciones), que cuentan con una regulación propia del procedimiento sancionador, se prevea que algunas actuaciones concretas deban estar sujetas a ciertos requisitos adicionales. Es el caso concreto de las investigaciones realizadas por la autoridad de competencia (la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia) que requieran la entrada y registro domiciliario.*

*En este sentido, resulta destacable la argumentación de la sentencia del Tribunal Supremo de 2 de julio de 2024, citada por ALQUILER SEGURO, que circunscribe la necesidad de orden judicial a la realización de un registro domiciliario, y concluye que aquellas actuaciones que pueden llevarse a cabo fuera del domicilio no precisan de la autorización judicial exigida por el artículo 18 de la CE.*

*Por lo demás, dicha resolución no resulta aplicable, ya que tiene por objeto analizar la legalidad de unos interrogatorios realizados por la Agencia Estatal de*



*Administración Tributaria a empleados de la mercantil investigada durante una inspección domiciliaria, supuesto completamente ajeno al caso analizado, en el que ni se ha efectuado un registro domiciliario, ni ha habido ningún tipo de interrogatorio.*

*Tampoco puede considerarse que exista provocación por la actuación investigadora. Aplicando la doctrina penal del delito provocado, es precisa una incitación engañosa a delinquir por parte del agente a quien no está decidido a delinquir.*

*En el presente caso, no hubo incitación ni provocación alguna para la comisión de un ilícito de consumo: fue el agente inmobiliario quien prefirió no seguir facilitando información por escrito sobre el SAI, insistiendo en informar por teléfono de las condiciones del arrendamiento; y quien, una vez realizado el contacto telefónico, lideró la conversación ofreciendo la información que estimó oportuna sobre las distintas opciones de contratación disponibles.*

*El hecho de que fuese el agente quien instó la realización de la llamada, resulta relevante para excluir la posible incitación.*

*ALQUILER SEGURO considera que la persona instructora indujo la conversación con preguntas orientadas, ambiguas o capciosas, pero no identifica las preguntas supuestamente capciosas.*

*Como puede observarse en la transcripción (incorporada al expte), es el agente de ALQUILER SEGURO quien toma la iniciativa informando a la persona instructora de las dos opciones disponibles (contratar a través de ALQUILER SEGURO o directamente con el propietario a través de "Contrato Directo"), pasando después a detallar cómo funciona cada una de ellas.*

*Por su parte, la persona instructora se limitó a indicar que no deseaba contratar el SAI, formulando en su mayoría breves interjecciones y preguntas de seguimiento ante las afirmaciones realizadas por iniciativa propia por el agente de ALQUILER SEGURO acerca de la obligatoriedad de contratar el SAI si no recurría a la vía del "Contrato Directo".*

Se desestima esta alegación.

**SEXTO.** En tercer lugar, la recurrente alega la vulneración del derecho fundamental a la presunción de inocencia y del principio acusatorio, al entender que los relatos de hechos contenidos en las denuncias tienen carácter subjetivo y no constituyen prueba suficiente para acreditar la existencia de las infracciones imputadas. Afirma que esa carencia se agrava al no existir un muestreo representativo ni datos estadísticos mínimos que permitan inferir la existencia de una conducta generalizada a partir de hechos aislados, así como la errónea interpretación de los interfaces de la página web.

Con relación a esta alegación, el informe emitido por la SGIPS el 11 de marzo de 2026, con ocasión del recurso interpuesto, y que esta resolución hace suyo, recoge:

*De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 47.1.j) del TRLGDCU constituye una infracción en materia de consumo "la introducción o existencia de cláusulas*



*abusivas en los contratos”. El alcance de la infracción (que afecte a “casos concretos aislados”, como sugiere ALQUILERSEGURO, o que sea generalizado por su inclusión en todos los contratos celebrados, como sostiene la Resolución) no constituye uno de los elementos del tipo infractor, por lo que, en ningún caso, afectaría a la comisión de dicha infracción.*

*La habitualidad u otras circunstancias cuantitativas constituyen, ex artículo 48.3 del TRLGDCU, un agravante a considerar en cuanto a la calificación de la infracción (pasando de ser considerada grave a muy grave).*

*El alcance de las infracciones también podría afectar a la determinación de las sanciones a imponer, pues según lo dispuesto en el artículo 49.2 del TRLGDCU, para determinar, dentro de los mínimos y máximos establecidos, el importe de la multa correspondiente a cada infracción se atenderá, entre otras, al carácter continuado de la infracción, el número de consumidores afectados, el nivel de los daños y perjuicios que hayan sufrido.*

*En cualquier caso, consta acreditada la incorporación de las cláusulas abusivas sancionadas en todos los contratos celebrados por ALQUILER SEGURO, que emplea un modelo de contrato estándar, de adhesión. Ello ha sido debidamente valorado al calificar las infracciones como muy graves y al determinar las sanciones.*

*En cuanto al **valor probatorio de las denuncias**, conforme a lo referido en reiteradas ocasiones en la Resolución, las sanciones no se fundamentan exclusivamente ni con carácter principal en las denuncias presentadas por diversos usuarios ante la SGIPS, ante asociaciones de consumidores y ante los juzgados y tribunales, pero sí constituyen un elemento probatorio más a tener en cuenta.*

*No puede negarse todo valor probatorio a las declaraciones de los arrendatarios respecto de la imposición de determinados servicios.*

*La sentencia del Tribunal Supremo de 19 de diciembre de 2002, citada por ALQUILER SEGURO para justificar que las denuncias carecen de todo valor probatorio, estableció que la denuncia efectuada por un particular no prueba por sí sola los hechos denunciados, debiendo ser “adverada por pruebas posteriores”, pero no impide su valoración y consideración por el órgano resolutor. Considera que las denuncias de particulares constituyen un elemento probatorio que debe tenerse en cuenta junto con el resto de evidencias y circunstancias del caso, correspondiendo su valoración discrecional y razonada al órgano administrativo con competencia sancionadora”.*

A la vista de lo expuesto, se desestima esta alegación.

**SÉPTIMO.** En cuarto lugar, la recurrente alega, en síntesis, que el tipo infractor del artículo 47.j) del TRLGDCU es “un tipo infractor de remisión o en blanco”, que hace necesario acudir a los artículos 85 a 90 del TRLGDCU para conocer cuál es, en concreto, la conducta infractora. No obstante, considera que estos preceptos tampoco especifican, con suficiente grado de detalle, cuándo una cláusula es abusiva y cuándo no, por lo que tal y como ha señalado la



jurisprudencia (Sentencia de la Sala de lo Civil del Tribunal Supremo de 13 enero de 2014, rec. nº 536/2003) debe realizarse una labor de valoración y enjuiciamiento específicos dirigida a acreditar fehacientemente que la cláusula en cuestión reúne los siguientes requisitos:

1. Que las cláusulas en cuestión se subsumen con claridad en el concepto de “estipulaciones no negociadas individualmente” o “prácticas no consentidas expresamente”.
2. Que estas causan un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes en perjuicio del consumidor y usuario
3. Que las cláusulas no incluyen ninguna previsión que resulte de una disposición cuyo contenido tenga origen o amparo normativo.

Respecto a esta alegación, el informe emitido por la SGIPS el 11 de marzo de 2026, con ocasión del recurso interpuesto, y que esta resolución hace suyo, recoge:

*El artículo 82 del TRLGDCU contiene la regulación general de qué se considera una cláusula abusiva: “todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquellas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor y usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato”.*

*Sin embargo, el mismo artículo 82 del TRLGDCU recoge en su apartado 4 que, cuando se dé alguna de las circunstancias previstas en los artículos 85 a 90 del TRLGDCU, dichas cláusulas serán abusivas “en todo caso”.*

*El Tribunal Supremo ha establecido que para decidir si una cláusula no negociada individualmente, incorporada en un contrato celebrado con consumidores o usuarios es o no abusiva debe analizarse en primer lugar si se trata de alguno de los supuestos abusivos en todo caso detallados en los artículos 85 a 90 del TRLGDCU, que califica “de lista negra”, pues en ese caso, se declararía su abusividad y no sería preciso evaluarla sobre la base de la cláusula general del artículo 82 del TRLGDCU. (...).*

*Por ello, cuando se trata de cláusulas abusivas por incurrir en alguno de los supuestos regulados en los artículos 85 a 90 del TRLGDCU no es preciso analizar los supuestos de la cláusula general del artículo 82 del TRLGDCU.*

*En este caso, la Resolución ha detallado pormenorizadamente qué apartado de los artículos 85 a 90 del TRLGDCU vulneraba cada cláusula abusiva incorporada por ALQUILER SEGURO en sus contratos.*

*No obstante, también se ha justificado que se trata de estipulaciones no negociadas individualmente (sin que por parte de ALQUILER SEGURO haya acreditado lo contrario, conforme a lo dispuesto en el artículo 82.3 del TRLGDCU) y cómo cada una de ellas ha causado un desequilibrio entre las partes en perjuicio de los consumidores.*



*Por ello, la Resolución ha respetado de manera rigurosa las exigencias del principio de tipicidad.”*

En consecuencia, se desestima esta alegación.

**OCTAVO.** Alega, en quinto lugar, que según se ha acreditado en el motivo primero del escrito del recurso, el SAI es voluntario para el arrendatario y no es abusivo porque es un servicio efectivo prestado al arrendatario distinto de los gastos de formalización del contrato que el artículo 20.1 de la LAU impone el arrendador.

Afirma que la apreciación de la supuesta infracción no se basa en la constatación objetiva de los elementos del tipo, sino en una interpretación parcial y sesgada del material probatorio, orientada a sostener artificialmente el carácter obligatorio del SAI.

Asimismo, ALQUILER SEGURO incide en este apartado en argumentos ya planteados con ocasión de las alegaciones formuladas frente a la propuesta de resolución, así como en anteriores alegaciones en este escrito de recurso y que, al objeto de evitar reiteraciones innecesarias, se dan aquí por reproducidos.

Considera también improcedente que, en relación con el SAI, la resolución recurrida afirme que *“al tratarse de servicios cuya contratación por los inquilinos no resulta necesaria para el arrendamiento del inmueble pero que les son impuestos obligatoriamente, no sería necesario analizar su contenido”* y a continuación efectúe un análisis sobre el contenido y por qué sus servicios no resultan beneficiosos para los arrendatarios. Por el contrario, en opinión de la entidad recurrente, es un servicio similar al de otras prestaciones de la Administración y de otras empresas, que ofrece ventajas para los arrendatarios, y redundante en un beneficio claro, real y efectivo a quienes deciden contratarlo.

Concluye que el contrato SAI no puede subsumirse, en modo alguno, en los artículos 82 y 89.4 del TRLGDCU por lo que se ha infringido el principio de tipicidad.

El artículo 82 del TRLGDCU, establece en su apartado 4 que *“en todo caso son abusivas las cláusulas que, conforme a lo dispuesto en los artículos 85 a 90, ambos inclusive:*

- a) vinculen el contrato a la voluntad del empresario,*
- b) limiten los derechos del consumidor y usuario,*
- c) determinen la falta de reciprocidad en el contrato,*
- d) impongan al consumidor y usuario garantías desproporcionadas o le impongan indebidamente la carga de la prueba,*
- e) resulten desproporcionadas en relación con el perfeccionamiento y ejecución del contrato, o*
- f) contravengan las reglas sobre competencia y derecho aplicable”.*

Con base en esta norma, la resolución recurrida, tras una extensa motivación, en su párrafo (269) recoge lo siguiente respecto del contrato SAI:

*“Se trata, por tanto, de un contrato abusivo, a tenor de lo dispuesto en los artículos 82 y 86.7 del TRLGDCU, al privar a las personas consumidoras y usuarias que deseen arrendar un*



*Inmueble comercializado por ALQUILER SEGURO del derecho a no pagar los gastos de gestión inmobiliaria y/o de formalización del contrato, reconocido en el artículo 20.1 de la LAU”.*

Asimismo, recoge que el referido contrato impone servicios complementarios o accesorios no solicitados, cláusula calificada “en todo caso” como abusiva ex artículo 89.4 del TRLGDCU.

Por consiguiente, y a diferencia de lo manifestado por la recurrente, en modo alguno cabe considerar que se haya efectuado una tipificación por analogía.

Como señala el citado informe de la SGIPS, el argumento que subyace en esta alegación es la discrepancia de ALQUILER SEGURO en cuanto a la valoración de las evidencias recabadas en el expediente, pretendiendo imponer su criterio en cuanto al valor probatorio que ha de otorgarse a cada elemento de prueba (excluyendo el valor probatorio de las denuncias, de la conversación con el comercial de ALQUILER SEGURO o la propia existencia de las cláusulas si no se han aplicado a un determinado porcentaje de clientes que ella considere representativo, o considerando que determinadas resoluciones judiciales han de hacer prueba plena de sus argumentos).

Debe reiterarse aquí que la resolución recurrida ha motivado minuciosamente -párrafos (260) a (268)- por qué se trata de un contrato que, en fraude de ley, priva a los arrendatarios del derecho reconocido en el artículo 20 de la LAU, constituyendo una cláusula abusiva a tenor de lo dispuesto en el artículo 86.7 del TRLGDCU.

Adicionalmente, se ha justificado por qué el SAI es un servicio impuesto que ha obligado a los arrendatarios a contratar servicios complementarios o accesorios no solicitados -ver párrafos (270) a (279)-.

En cuanto a los concretos argumentos invocados por ALQUILER SEGURO en su recurso, el informe emitido el 11 de marzo de 2026 por la SIGPS, recoge las siguientes consideraciones:

*1. ALQUILER SEGURO considera que las resoluciones de determinados Juzgados de Primera Instancia invocadas acreditan que se trata de un servicio no impuesto y no abusivo. Sin perjuicio de lo ya expuesto en la contestación a la Alegación Previa sobre el valor de dichas resoluciones y la inaplicabilidad al caso analizado, interesa destacar que según la recurrente (párrafo 180 del recurso de alzada) la sentencia del Juzgado de Primera Instancia número 104 de Madrid número 90/2025, de 21 de enero, evidencia que el SAI no es abusivo ni se impone al inquilino, citando lo siguiente [énfasis añadido por ALQUILER SEGURO en su escrito de recurso]:*

***“haberle ofrecido un contrato de servicio de atención al inquilino, por el que abonó un precio de 1.290 euros más IVA, sin ningún tipo de imposición, pudiendo la parte actora optar por arrendar directamente la vivienda sin la intermediación de la demandada”.***

*Lo relevante de dicho extracto es que ALQUILER SEGURO ha presentado como un pronunciamiento del juzgador de instancia una afirmación suya, como puede*



observarse de la transcripción completa del Fundamento de Derecho Primero de dicha resolución, que se limita a recoger las pretensiones de las partes:

**“La demandada, por una parte, señala el carácter de la demandada de empresa dedicada a la asesoría e intermediación entre las partes del contrato de arrendamiento durante su vigencia, habiendo pactado con el arrendador en el presente caso el contrato de prestación de servicios; en cuanto a la demandante, manifiesta haberle ofrecido un contrato de servicio de atención al inquilino, por el que abonó un precio de 1.290 euros más IVA, sin ningún tipo de imposición, pudiendo optar la parte actora por arrendar directamente la vivienda sin la intermediación de la demandada; en cuanto a los gastos de gestión inmobiliaria y formalización del contrato se abonaron por el arrendador”.**

*Lo anterior no solo evidencia un intento de ALQUILER SEGURO de imponer su criterio como hecho irrefutable (en este caso, haciéndolo pasar por el criterio de un órgano judicial), sino que, en aquel procedimiento la ahora recurrente defendió que el SAI era voluntario porque el arrendatario podía contratar directamente con el arrendador, sin la intermediación de ALQUILER SEGURO: “sin ningún tipo de imposición, pudiendo optar la parte actora por arrendar directamente la vivienda sin la intermediación de la demandada”.*

*Este argumento también fue esgrimido por la recurrente en diversas respuestas a reclamaciones presentadas por inquilinos -ver párrafo (122) de la Resolución-, y ha sido analizado en la Resolución -párrafos (271) a (275)-: que exista la posibilidad de celebrar un contrato privado entre arrendador y arrendatario sin la intervención de ALQUILERSEGURO (mediante el denominado “Contrato directo”) no determina que el servicio haya sido voluntariamente contratado por el arrendatario. En el momento en que el arrendador no esté dispuesto a renunciar a la garantía de rentas ofrecida por ALQUILER SEGURO, el arrendatario no puede recurrir al “Contrato directo” y necesariamente tiene que contratar el SAI.*

*Conforme a la doctrina del Tribunal Supremo, existe imposición de una cláusula cuando únicamente se permite al consumidor o usuario optar entre adherirse al contrato con dicha cláusula o renunciar a contratar:*

*“De lo hasta ahora expuesto cabe concluir que:*

- a) La prestación del consentimiento a una cláusula predispuesta debe calificarse como impuesta por el empresario cuando el consumidor no puede influir en su supresión o en su contenido, de tal forma que o se adhiere y consiente contratar con dicha cláusula o debe renunciar a contratar”.*

*La Resolución sí ha motivado porqué no estima aplicables las resoluciones judiciales citadas por ALQUILER SEGURO en los términos pretendidos por esta. Por el contrario, ALQUILER SEGURO continúa ignorando la existencia de una resolución judicial que, teniendo en cuenta la limitada capacidad de negociación de la parte*



*arrendataria, ha declarado abusiva la imposición del SAI al arrendatario, al imponerle servicios no solicitados que benefician principalmente al propietario.*

*La existencia de un criterio jurídico que se aparte de las pretensiones del sujeto infractor no determina que exista arbitrariedad ni falta de imparcialidad y objetividad en la actividad de la Administración.*

*Sin perjuicio del diferente criterio de ALQUILER SEGURO, la Resolución estima de forma motivada debidamente acreditado el carácter obligatorio del SAI y su carácter de servicio accesorio.*

*2. Pese a lo indicado en el párrafo (206) del recurso de alzada, la Resolución no considera que el SAI fuese creado tras la entrada en vigor de la Ley de Vivienda. De hecho, recoge en la Contestación a la alegación quinta (apartado 1) lo siguiente: “[r]o se considera que el SAI fuese creado tras la entrada en vigor de la Ley de Vivienda”.*

*No obstante, sí considera probado que tras la reforma del artículo 20.1 de la LAU, operada por la Ley de Vivienda, ALQUILER SEGURO empezó a cobrar en concepto de SAI el mismo importe cobrado previamente en concepto de “honorarios” (una mensualidad de renta) por unos servicios que ya venía prestando bajo tal concepto y sin que hubiese un cambio sustancial en las prestaciones. Dicha afirmación consta ampliamente fundamentada en los párrafos (79) a (89) de la Resolución.*

*Las propias alegaciones al Acuerdo de Inicio efectuadas por ALQUILER SEGURO (y reiteradas en su recurso de alzada frente a la Resolución) evidencian que cuando se comenzó a cobrar por el SAI (a partir de mayo de 2023) no hubo un cambio sustancial en los servicios incluidos, ya que, según el cronograma y la información aportados por la recurrente en 2023 únicamente se añadieron nuevos canales de comunicación exclusivos (teléfono y correo) y la tarifa SAI luz.*

*Se trata de un contrato que bajo una apariencia de legalidad (la contratación de determinados servicios que ya se venían prestando) persigue un resultado prohibido (mantener el cobro a los arrendatarios de los honorarios de la inmobiliaria, que acababa de ser prohibido por la Ley de Vivienda), limitando así el derecho de los arrendatarios a no abonar los gastos de gestión inmobiliaria y de formalización del contrato.*

*Al pasar a ser un servicio de pago que, además es accesorio y no necesario para la formalización del arrendamiento, su contratación debe ser opcional para los arrendatarios. Por ello, su exigencia constituye una imposición de servicios complementarios o accesorios no solicitados.*

*Que la obligación de pago del SAI se vincule a la formalización del contrato de arrendamiento (y no a la firma del propio contrato SAI) evidencia que dicho pago sí responde a gastos de formalización del contrato de arrendamiento, cuyo cargo al arrendatario está expresamente prohibido.*

*3. En cuanto a que la Resolución indique que no es preciso analizar si el SAI es beneficioso o no para los arrendatarios al tratarse de un servicio accesorio no*



*solicitado pero, posteriormente, lo analice, ha de tenerse en cuenta que en sus alegaciones a la Propuesta de Resolución la recurrente cuestionó que no se hubiese efectuado un análisis detallado de las ventajas del SAI -argumento que reitera en el párrafo (303), apartado v, del recurso de alzada-*

*En ese sentido, la Resolución indicó que, pese a no ser necesario, sí se había analizado por qué los distintos servicios del SAI no reportan un beneficio al arrendatario en los párrafos (238) a (246) y en el párrafo (454) de la Propuesta de Resolución, y que dicha justificación se fundamentaba en la documentación aportada por ALQUILER SEGURO en sus respuestas a los requerimientos de información.*

*No puede invocarse un supuesto defecto en la Resolución por la falta de motivación y, simultáneamente, por la existencia de motivación.*

*Sin perjuicio de que la recurrente discrepe en cuanto al fondo (al sostener que los servicios incluidos en el SAI son beneficiosos para el arrendatario) no cabe imputar ninguna incorrección a la Resolución al desglosar en los párrafos (277) a (278) por qué a juicio del órgano resolutor los servicios incluidos en el SAI no reportan un beneficio al arrendatario.*

*La comercialización de servicios similares por otras empresas carece de impacto alguno en cuanto al objeto del presente expediente, en el que se analiza si la actuación de ALQUILER SEGURO resultó ajustada a derecho.*

*4. Que el sujeto infractor discrepe en cuanto a la calificación efectuada no implica que se haya vulnerado el principio de tipicidad, como ya se ha referido.*

*5. La validez de la prueba consistente en una llamada telefónica entre la persona instructora y un agente de ALQUILER SEGURO ha sido objeto de análisis en la contestación a la Alegación Segunda, a la que se remite para evitar reiteraciones innecesarias.*

En atención a lo expuesto, se desestima esta alegación.

**NOVENO.** En sexto lugar, la recurrente alega, en síntesis, que la resolución impugnada pretende imputar a ALQUILER SEGURO la infracción relativa a la supuesta contratación obligatoria de un seguro de hogar partiendo de premisas que no se corresponden con la realidad fáctica y omitiendo el material probatorio que consta en el expediente.

Así, aporta un gráfico interno en el que muestra el proceso de contratación voluntaria del seguro que evidencia que la suscripción de la póliza es opcional, señala que al consumidor se le realiza una recomendación sobre la suscripción de un seguro -sea o no comercializado por [Empresa del Grupo ALQUILER SEGURO] y que ALQUILER SEGURO actúa como mero intermediario.

Asegura que el seguro de hogar también beneficia a los arrendatarios y su contratación por parte de estos es una práctica común en el mercado. Señala que hay precedentes judiciales que no han cuestionado la validez de cláusulas similares relativas a la contratación de un seguro de hogar.



Plantea la aplicación por analogía de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, que, aunque no resulte directamente aplicable, contiene principios que pueden ser útiles para resolver problemas interpretativos por analogía (cfr. art. 4.1 del Código Civil), ya que permite la imposición de la contratación de un seguro de daños respecto del inmueble objeto de hipoteca (así como otros seguros) siempre que el prestamista acepte pólizas alternativas de distintos proveedores de las que él mismo ofrezca si tienen un nivel de prestaciones equivalentes. Este requisito, que podría traerse al presente caso mediante analogía (cfr. art. 4.2 CC) es cumplido por ALQUILER SEGURO, por lo que no puede haber ningún reproche de abusividad.

Aporta datos numéricos sobre el total de inmuebles gestionados por ALQUILER SEGURO en régimen de arrendamiento y señala que, dentro de estos, hay 4.000 contratos de arrendamiento sin la suscripción del seguro de hogar a través de [Empresa del Grupo ALQUILER SEGURO]. Concluye que ALQUILER SEGURO no ha impuesto la contratación de un seguro obligatorio a ningún inquilino.

Cuestiona las reclamaciones de inquilinos a las que se refiere la resolución impugnada ya que no es posible afirmar si la persona que presentó la queja es cliente, dado que la información está anonimizada. Afirma que no puede tomarse como evidencia probatoria la página web de la OCU que recoge alguna reclamación contra ALQUILER SEGURO ya que se trata de un foro de opinión libre y no controlada.

Destaca la independencia entre ALQUILER SEGURO y [EMPRESA DEL GRUPO ALQUILER SEGURO], S.A. y niega la obtención de réditos directos por la contratación a través de esta última. Considera que la resolución tendría que haber acreditado un beneficio fiscal concreto, actual y mesurable de ALQUILER SEGURO en la contratación de las pólizas a través de [Empresa del Grupo ALQUILER SEGURO], S.A., siendo insuficiente que ambas sociedades pertenezcan al mismo grupo empresarial. Al no hacerlo, estima que la resolución ha vulnerado los principios de tipicidad, culpabilidad y presunción de inocencia.

También alega que la evaluación de si existe un conflicto de interés en el ámbito de la comercialización de seguros no corresponde al Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, sino a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Afirma que la prima de la póliza de seguro de [Empresa del Grupo ALQUILER SEGURO] S.A es inferior al promedio del mercado y ello demuestra que ALQUILER SEGURO no persigue beneficio económico alguno. Evidencia que la elección es libre y se basa en la ventaja económica ofrecida y no en una obligación impuesta.

Señala que la cláusula undécima del contrato de arrendamiento es clara al permitir la validación de una póliza contratada al margen de [Empresa del Grupo ALQUILER SEGURO] para firmar el contrato de arrendamiento: *Salvo validación de otra póliza de mismas coberturas emitida por la ARRENDATARIA previa firma de contrato de arrendamiento.*

La validación de esas condiciones corresponde al arrendador y se reitera que se trata de un pacto que voluntariamente deciden suscribir las partes.

En cuanto a la cobertura del contenido, considera que la resolución basa la sanción en una mera posibilidad: que el importe asegurado puede ajustarse o no a las necesidades del



arrendatario. Al tratarse de un procedimiento sancionador, se exige la acreditación de hechos ciertos, concretos y plenamente individualizados. Destaca igualmente que, según algunos estudios, el importe medio contratado en cuanto a la cobertura de contenido es superior al establecido como mínimo en la cláusula analizada. Además, considera que el hecho de que en determinadas ocasiones pueda producirse un sobreseguero no constituye un hecho sancionable ni permite fundamentar una infracción administrativa.

Por todo ello, considera que se han vulnerado los principios de tipicidad, culpabilidad y presunción de inocencia.

Respecto a esta alegación, el informe emitido por la SGIPS el 11 de marzo de 2026, con ocasión del recurso interpuesto, y que esta resolución hace suyo, recoge:

*En relación con la **intervención de ALQUILER SEGURO en el contrato de arrendamiento**, es un hecho no controvertido que interviene en el contrato como firmante. Aunque califique dicha intervención como “de intermediaria”, en el apartado relativo a las partes del Contrato de arrendamiento consta que este se firma “con la intervención profesional de AQLUILERSEGURO”; todas las páginas del contrato constan debidamente firmadas por ALQUILER SEGURO; y en el propio contrato ALQUILER SEGURO asume obligaciones propias en relación con el arrendamiento: es la responsable de girar el recibo de la renta al arrendatario, de comunicar a las partes la actualización de la renta cuando corresponda y del tratamiento de datos personales de arrendador y arrendatario.*

*Si su labor fuese meramente de intermediación en la búsqueda de un inquilino y fuese ajena al Contrato de arrendamiento, carecería de sentido que lo firmase.*

*Como establece el artículo 82.3 del TRLGDCU, “[e]l carácter abusivo de una cláusula se apreciará teniendo en cuenta la naturaleza de los bienes o servicios objeto del contrato y considerando todas las circunstancias concurrentes en el momento de su celebración, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que éste dependa”.*

*La celebración del Contrato de arrendamiento ha de ponerse en relación con el hecho de que paralelamente suscriba exclusivamente con la parte arrendataria un contrato vinculado a aquel (el Contrato de condiciones particulares) en el que se concretan con mayor detalle las obligaciones que asumiría ALQUILER SEGURO durante la vigencia del contrato de arrendamiento. El exponiendo primero del Contrato de condiciones particulares indica que “ALQUILER SEGURO es una empresa cuya actividad consiste en la gestión integral de contratos de arrendamiento sobre inmuebles” [énfasis añadido].*

*Que las obligaciones relativas al arrendamiento que ALQUILER SEGURO asume frente al arrendatario se concreten en un contrato separado (pero que únicamente desarrolla lo estipulado en el Contrato de arrendamiento) no puede servir a quien redactó ambos contratos para justificar que no es parte en el contrato principal, el Contrato de arrendamiento, del que se derivan todas las previsiones contenidas en el segundo.*



*Entre las obligaciones asumidas por ALQUILER SEGURO frente al arrendatario, en el Contrato de condiciones particulares, destaca la “redacción de los documentos necesarios para el desarrollo efectivo de la relación arrendaticia”. También en el Contrato de prestación de servicios suscrito con el propietario del inmueble ALQUILER SEGURO se obliga a “preparar la documentación y redactar los contratos de arrendamiento necesarios”.*

*Ella misma define ante terceros su actividad como de gestión integral de contratos de arrendamiento y se obliga ante arrendador y arrendatario a redactar el contrato de arrendamiento y, sin embargo, pretende afirmar que no interviene en el Contrato de arrendamiento.*

*Además, en diversos contratos de arrendamiento intervino tanto en nombre propio como en representación del arrendador.*

*Por todo lo expuesto, la Resolución consideró acreditado que ALQUILER SEGURO es quien redacta el Contrato de arrendamiento que se completa con el Contrato de condiciones particulares, y que interviene en los mismos como parte firmante y, en ocasiones, de forma simultánea, como representante de la parte arrendadora.*

*Tanto el Contrato de arrendamiento como el Contrato de condiciones particulares responden a un modelo estándar elaborado por ALQUILER SEGURO, con su logo y un conjunto de cláusulas predispuestas, comunes en todos los contratos aportados. El hecho de que todos los contratos empleen las mismas cláusulas evidencia que se trata de condiciones generales de la contratación, de un contrato de adhesión con cláusulas predispuestas no negociadas individualmente con los arrendatarios.*

*El artículo 82.2 del TRLGDCU determina que “el empresario que afirme que una determinada cláusula ha sido negociada individualmente, asumirá la carga de la prueba”.*

*ALQUILER SEGURO no ha acreditado la efectiva negociación de esta cláusula (ni de ninguna de las restantes cláusulas consideradas abusivas) con los arrendatarios.*

*En última instancia, ALQUILER SEGURO no discute que en virtud del Contrato de arrendamiento se exija a los arrendatarios el pago de un seguro de hogar durante toda la duración del arrendamiento que cubra determinados importes y conceptos; que se establezca por defecto la intermediación de una compañía determinada, [EMPRESA DEL GRUPO ALQUILER SEGURO], S.A; ni que se trate de una compañía perteneciente al mismo grupo empresarial que ALQUILER SEGURO.*

*Únicamente discrepa en cuanto a si dicha cláusula fue impuesta a la parte arrendataria, y afirma que responde a un acuerdo entre arrendadores y arrendatarios.*

***Incluir en el contrato que las partes han acordado que la parte arrendataria asuma el pago de una póliza de seguro de hogar que cubre determinados***



**riesgos e importes no prueba que esa cláusula no se haya impuesto a la arrendataria**, ya que es una cláusula predispuesta y no negociada individualmente en la que hasta el importe de la prima está prefijado (125 euros/ 133 euros, según el momento de contratación) con independencia del valor de la vivienda y enseres que efectivamente haya en ella.

En cuanto a **la existencia de un interés del arrendatario en la contratación del seguro de hogar** porque es quien ocupa el inmueble y puede causar los daños y sufrirlos, dicho riesgo quedaría cubierto con un seguro de responsabilidad civil que cubriese aquellos siniestros de los que efectivamente sea responsable el arrendatario. Sin embargo, como ha determinado la Resolución, la cláusula undécima del Contrato de arrendamiento impone a los arrendatarios la obligación de suscribir un contrato de seguro que asegure elementos sobre los que no ostentan un interés asegurable (responsabilidad civil inmobiliaria, continente y contenido ajeno) y cubre daños de los que los inquilinos no serían responsables en ningún caso.

Por su parte, la sentencia de la Audiencia Provincial de León citada no resulta aplicable. En ella, no se analiza un contrato de arrendamiento de vivienda por un particular, sino un contrato de arrendamiento de local de negocio.

Tampoco es aplicable por analogía la Ley 5/2019, de 15 de marzo, en cuanto a la validez de exigir al prestatario hipotecario la contratación de un seguro de hogar. En el ámbito de los préstamos hipotecarios, la contratación de un seguro de daños deriva de una obligación legal, por lo que no procedería efectuar un juicio sobre su carácter abusivo. Por el contrario, en el ámbito de los arrendamientos de vivienda no existe ninguna disposición normativa que obligue a los arrendatarios a disponer de un seguro de daños, estando, por tanto, sometida al control de abusividad.

En cuanto a la **validación de la póliza alternativa**, la redacción de la cláusula undécima no es clara en cuanto a quién realiza dicha validación (el arrendador o ALQUILER SEGURO). En este sentido, es relevante destacar que la frase destacada por la recurrente no indica que quien valida la póliza alternativa sea el arrendador, a quien ni siquiera cita, sino que alude a que es el arrendatario quien ha de proporcionar una póliza alternativa.

En las conversaciones entre un agente de [EMPRESA DEL GRUPO ALQUILER SEGURO], S.A. y un arrendatario (aportadas por ALQUILER SEGURO), la compañía afirmó que la póliza que estaban negociando servía como alternativa al seguro que ALQUILER SEGURO obliga a contratar, sin mencionar que la validación debiese efectuarla el arrendador.

Resulta sorprendente que ALQUILER SEGURO alegue que no puede comprobar si las evidencias incorporadas se corresponden con una contratación real cuando muchas de ellas proceden de documentos aportados por ella misma y, en otros casos, puede identificar a los denunciante a través de los datos visibles de los contratos incorporados en sus denuncias - número de contrato, ubicación del inmueble y fecha de arrendamiento, etc.-.



*En cuanto a la alegación relativa a que la cláusula undécima no impone una **determinada correduría de seguros**, la Resolución ha considerado que dicha cláusula exige a los arrendatarios un seguro de hogar con unas garantías determinadas, y que, por defecto, la contratación será intermediada por [EMPRESA DEL GRUPO ALQUILER SEGURO], S.A.*

*Las cifras aportadas por la recurrente sobre el número de contratos intermediados por ALQUILER SEGURO en los que el seguro de hogar no fue tramitado por [EMPRESA DEL GRUPO ALQUILER SEGURO], S.A. evidenciarían que más del 84% de las pólizas de seguro de hogar fueron tramitadas por esa compañía. Esta cifra no demuestra que el seguro de hogar no sea obligatorio, sino que en la inmensa mayoría de los casos se aplica la cláusula de cierre y la intermediaria es la sociedad predeterminada por ALQUILER SEGURO que, además, pertenece al mismo grupo empresarial.*

*La falta de acreditación de la obtención de un beneficio fiscal concreto, actual y medible de ALQUILER SEGURO en la contratación de las pólizas a través de [EMPRESA DEL GRUPO ALQUILER SEGURO], S.L no afecta a los principios de tipicidad, culpabilidad y presunción de inocencia. La Resolución no sanciona la existencia de un conflicto de interés entre ambas compañías ni la obtención de un beneficio económico por ALQUILER SEGURO, sino la imposición de una cláusula abusiva a los consumidores.*

*En cuanto a **los conceptos asegurados**, el arrendatario no se beneficia de la cobertura relativa al continente ni a la responsabilidad civil inmobiliaria (distinta de la responsabilidad civil).*

*Respecto del contenido, únicamente puede asegurar aquellos bienes que le pertenezcan, pues los daños causados en bienes de terceras personas por actos de los que sea responsable estarían incluidos en la cobertura de responsabilidad civil, no en la de contenido.*

*Dado que la normativa vigente no impone la obligatoriedad de contratar un seguro de hogar por el arrendatario, la decisión de hacerlo debería ser de este, y no venir impuesta por las condiciones predispuestas por ALQUILER SEGURO.*

*En caso de que el arrendatario decidiese contratar un seguro de hogar, este debería poder elegir aquel que mejor se adapte a sus concretas necesidades.*

*Que **otras empresas exijan a los arrendatarios la contratación de un seguro de hogar** (con un contenido y exigencias desconocidos) no incide en el presente procedimiento, centrado en el análisis del carácter abusivo de la cláusula undécima del Contrato de arrendamiento de ALQUILER SEGURO.*

*El principio de tipicidad exige la acreditación de los elementos del tipo, en este caso, la introducción o existencia de cláusulas abusivas en los contratos que, en este caso, deriva de la imposición de un seguro de hogar a los arrendatarios. Esto no significa que la Administración deba acreditar que la aplicación de dicha cláusula haya ocasionado un perjuicio concreto a cada uno de los arrendatarios, efectuando una valoración de cada seguro y coberturas.*



*La Resolución concluyó -párrafos (340) a (344)- que se trata de una cláusula abusiva introducida por ALQUILER SEGURO en un contrato no negociado individualmente que, de acuerdo con lo previsto en los apartados 1 y 4.b) del artículo 82 del TRLGDCU, así como del artículo 86.7 del TRLGDCU, es abusiva, ya que se está limitando el derecho del consumidor a no contratar un seguro no exigido por la LAU, o a contratar el seguro que considere oportuno, haciéndole asegurar bienes sobre los que no ostenta interés legítimo e, incluso, incurrir en sobreseguro.*

*Adicionalmente, al establecer por defecto una correduría de seguros se agrava la limitación de derechos del arrendatario y el desequilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes.*

*Por otro lado, al reservarse la facultad de validar una póliza alternativa, se estaría conculcando también el artículo 85.11 del TRLGDCU.*

Por todo ello, se desestima esta alegación.

**DÉCIMO.** En su alegación séptima, la recurrente argumenta que la cláusula segunda del contrato de condiciones particulares contiene dos partidas indemnizatorias: daños emergentes y lucro cesante, pero solo cuantifica el lucro cesante (que queda fijado en el interés legal más dos puntos). En cuanto al daño emergente, considera que se limita a informar al arrendatario de los importes que deberá asumir en caso de incumplimiento: gastos bancarios por devolución del recibo y gastos judiciales por reclamación de posiciones deudoras. Concluye, por ello, que se trata de una cláusula no abusiva, de conformidad con la sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña número 1134/2024, de 9 de abril.

Acerca de las cuestiones planteadas en esta alegación, el informe emitido por la SGIPS el 11 de marzo de 2026, con ocasión del recurso interpuesto, y que esta resolución hace suyo, recoge:

*El artículo 1106 del Código Civil solo resulta aplicable cuando se haya producido un incumplimiento contractual en el que medie dolo, negligencia o morosidad (ex artículo 1101 del Código Civil) y únicamente puede reclamar el resarcimiento por los daños y perjuicios sufridos por el incumplimiento contractual de la otra parte quien hubiese cumplido las obligaciones contractuales que le son propias (ex artículos 1100 y 1124 del Código Civil).*

*Por lo tanto, una indemnización por lucro cesante no es inmediatamente exigible y, mucho menos, solo respecto de una de las partes en el contrato (quien no intervino en la redacción del contrato ni pudo negociar su clausulado).*

*La cláusula relativa a la imposición al arrendatario de determinados gastos por la devolución de un recibo constituye una cláusula abusiva por falta de reciprocidad: al determinar la vinculación incondicionada del arrendatario al contrato aun cuando el empresario no hubiera cumplido con sus obligaciones; imponerle obligaciones para el cumplimiento de todos sus deberes y contraprestaciones, aun cuando el empresario no hubiere cumplido los suyos; y atribuir al empresario la facultad de fijar*



*indemnizaciones que no se corresponden con los daños efectivamente causados. Supone también una limitación a la parte arrendataria de los derechos reconocidos en materia de obligaciones y contratos en el Código Civil, lo cual resulta abusivo de acuerdo con lo establecido en el artículo 86.7 del TRLGDCU.*

*No obstante, conviene puntualizar que, en virtud de los Contratos de arrendamiento y de Condiciones particulares, quien podría invocar un daño emergente (y, en su caso, un posible lucro cesante) sería el arrendador, no ALQUILER SEGURO.*

*ALQUILER SEGURO no ostenta un derecho al cobro de las rentas del arrendamiento, ya que el titular de ese derecho es el arrendador. Que el arrendador encargue a un tercero la realización material del cobro del alquiler o la reclamación judicial del importe, bien mediante un contrato celebrado antes de que se materialice el impago (como sucede con ALQUILER SEGURO), bien mediante la contratación de un abogado especializado una vez se produzca el impago, no cambia el sujeto que sufriría los daños.*

*Lo mismo resulta aplicable al lucro cesante: ALQUILER SEGURO no ostenta ningún derecho de cobro respecto del arrendatario. Que el propietario haya decidido contratar un seguro de garantía de rentas no cambia este hecho. La garantía de rentas se pacta en un contrato ajeno al arrendatario.*

*Por ello, el impago del arrendamiento no ocasiona al ALQUILER SEGURO ni daños emergentes, ni un lucro cesante, pues su derecho de cobro nace de una obligación distinta al Contrato de arrendamiento, concertada exclusivamente con el arrendador.*

*Por estas razones, la sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña número 1134/2024, invocada por ALQUILER SEGURO, analiza un supuesto materialmente distinto: en ella se enjuician las comisiones cobradas al prestatario por la entidad bancaria prestamista en caso de impago o devolución de recibos. La diferencia radica precisamente en que, en aquel caso, el destinatario del pago sí es la entidad financiera, que es también quien se encarga de la reclamación por el impago y, por tanto, quien sufriría los daños derivados del impago.*

*Adicionalmente, en aquel caso, la cláusula analizada no se aplicaba de manera automática, estando condicionada a la existencia de una reclamación previa. Requisito que no se cumple en el caso de ALQUILER SEGURO.*

*En relación con la necesidad de reclamación previa, ALQUILER SEGURO alega que no es necesaria la previa intimación del deudor porque se produce una situación de mora automática al haberse pactado así en el contrato. Sin embargo, la sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña invocada por la recurrente exige que la comisión por impago no se aplique automáticamente, siendo fundamental en cuanto al análisis de abusividad que la cláusula prevea la necesidad de reclamación previa (...).*

*En cuanto al tipo de interés aplicable, ALQUILER SEGURO basa sus alegaciones en que no se trata de una indemnización desproporcionadamente alta. Sin embargo, la Resolución no ha considerado que la cláusula sea abusiva por esta causa,*



*Tipificada en el artículo 85.6 del TRLGDCU, sino por la falta de reciprocidad en cuanto a los intereses a abonar al arrendatario en caso de incumplimiento de sus obligaciones contractuales por el arrendador o por ALQUILER SEGURO.*

*La falta de previsión en el contrato respecto del interés de demora a abonar por el arrendador o por ALQUILER SEGURO en caso de retraso en la devolución de cantidades al arrendatario supondrá que estos abonen el interés legal del dinero, en contraposición con el arrendatario, que abonará el interés legal del dinero incrementado en dos puntos, evidenciando una falta de reciprocidad en detrimento del arrendatario.*

Por consiguiente, se desestima esta alegación.

**UNDÉCIMO.** En la alegación octava, la recurrente argumenta que la cláusula tercera del contrato de condiciones particulares cumple con la normativa aplicable en materia de obligaciones generales de los contratos del Código Civil, pues se limita a informar al arrendatario de las implicaciones y los costes que pueden suponerle que ALQUILER SEGURO tenga que iniciar un procedimiento judicial frente a él para exigir el impago de los recibos de la renta mensual que pueda adeudar, garantizando así la transparencia, sin que ello suponga un desequilibrio.

Respecto a la apreciación de la Administración en cuanto a los medios de comunicación establecidos en el contrato de condiciones particulares (último párrafo de la página 179 de la resolución), afirma que la Administración interpreta de manera errónea la cláusula analizada ya que ALQUILER SEGURO no impide que ninguna de las partes utilice los medios de comunicación admitidos en Derecho, incluido el SMS certificado.

Concluye que no existe imposición no recíproca ni privación de derechos; la cláusula se limita a clarificar los medios de comunicación disponibles y su utilización por ALQUILER SEGURO, manteniendo un equilibrio, sin que ello constituya abuso o desproporción en detrimento del arrendatario.

Por todo lo anterior, considera vulnerado el principio de tipicidad.

Frente a esta alegación, el informe emitido por la SGIPS el 11 de marzo de 2026, con ocasión del recurso interpuesto, y que esta resolución hace suyo, recoge:

*La cláusula analizada no se limita a informar al arrendatario de los costes que podría suponerle un procedimiento judicial en su contra, sino que constituye una imposición objetiva de costas a la parte arrendataria con independencia del sentido del fallo judicial (estimación total, estimación parcial o desestimación íntegra), del pronunciamiento judicial sobre las costas y de la regulación legal de los conceptos incluidos en las costas (pues incluye conceptos no previstos en el artículo 241 de la LEC).*

*Incluso en el supuesto de ser condenada en costas, la parte arrendataria no tendría que hacer frente a diversos costes enumerados en dicha cláusula: impuestos u honorarios de abogado y procurador cuando su intervención no fuese preceptiva.*



*En relación con la utilización del SMS como medio de notificación válido, la cláusula analizada no prevé que sean válidas las comunicaciones efectuadas a los arrendatarios por medio de SMS certificado, siendo esta una precisión relevante, sino la comunicación por vía de mensaje de texto al móvil designado por el cliente”.*

*Tampoco prevé que las partes puedan utilizar todos los medios de notificación admitidos en derecho que consideren oportunos, sino que será válido un medio de notificación no fehaciente exclusivamente respecto de la parte más débil de la relación contractual, que no intervino en la redacción del contrato.*

*Aunque ALQUILER SEGURO discrepe en cuanto a la calificación de las prácticas, no se ha vulnerado el principio de tipicidad.*

Se desestima esta alegación.

**DUODÉCIMO.** En la alegación novena, ALQUILER SEGURO refiere que la cláusula cuarta del Contrato de condiciones particulares no “obliga” al arrendatario a autorizar su inclusión en ficheros de morosos y solvencia patrimonial, sino que de la literalidad de la cláusula *“queda patente que el arrendatario autoriza a AS su inclusión en este tipo de ficheros en el caso de que se produzca el impago”*.

También sostiene que con esta cláusula estaría cumpliendo con la exigencia del artículo 20.1.c) de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), limitándose a informar de la posible inclusión en estos ficheros. Esgrime como defensa que se trata de una cláusula habitual en los contratos de arrendamiento de otros operadores. Concluye que se habría vulnerado los principios de tipicidad, antijuridicidad, proporcionalidad y presunción de inocencia por los argumentos ya expuestos y porque no se ha acreditado *“ni un solo caso en el que se haya producido tal inclusión fuera del marco legal, ni se acredita que la cláusula haya sido ejecutada”*.

Frente a esta alegación, el informe emitido por la SGIPS el 11 de marzo de 2026, con ocasión del recurso interpuesto, y que esta resolución hace suyo, recoge:

*La inclusión en un fichero de solvencia patrimonial ha de estar condicionada necesariamente a que se produzca un impago. No obstante, como razona la Resolución, el mero impago no legitima por sí solo dicha inclusión, pues deben concurrir los requisitos legalmente establecidos e interpretados por la jurisprudencia.*

*La “obligación” a la que se refiere el recurso deriva de la imposición a los arrendatarios, mediante un contrato de adhesión, de una cláusula según la cual autorizan a ALQUILER SEGURO a incluir sus datos en un fichero de solvencia ante cualquier impago, aun cuando la deuda no se haya generado frente a esta mercantil sino frente al arrendador, y aunque la deuda no resulte exigible. La infracción no se entiende cometida por la inclusión indiscriminada de arrendatarios en ficheros de morosos y solvencia patrimonial, sino por la imposición en el contrato de condiciones particulares de la cláusula que autoriza a ALQUILER SEGURO a hacerlo ante cualquier impago.*

*No se analiza, por tanto, la efectiva aplicación de la cláusula, esto es, si cada inclusión en un fichero de solvencia patrimonial que haya instado ALQUILER SEGURO observa lo dispuesto en la LOPDGDD (cuya competencia correspondería a la Agencia Española de Protección de Datos, puesto que se estaría enjuiciando si el tratamiento de datos personales ha sido conforme a la ley). La aplicación efectiva de la cláusula resulta irrelevante en cuanto al análisis sobre su carácter abusivo. Se valora si la inclusión en contratos celebrados con consumidores y usuarios de una cláusula de autorización general resulta abusiva a tenor del TRLGDCU. El artículo 86.7 del TRLGDCU tipifica como abusivas aquellas cláusulas que impongan cualquier renuncia o limitación de los derechos del consumidor o usuario. La cláusula analizada limita el derecho de los consumidores y usuarios a no ser incluidos en ficheros de solvencia patrimonial fuera de los supuestos previstos en el artículo 20.1.b) de la LOPDGDD, ya que se les obliga a autorizar una inclusión*



*incondicionada en caso de impago de cualquier cantidad reflejada en el contrato, con independencia de que esas deudas sean vencidas, líquidas y exigibles.*

*De conformidad con lo dispuesto en el artículo 10 del TRLGDCU, la renuncia previa a los derechos reconocidos en él es nula, por lo que tampoco puede admitirse que se excluya un control sobre su carácter abusivo por indicar en la cláusula que “el cliente autoriza a ALQUILER SEGURO”. Por último, que otras empresas puedan incorporar en sus contratos cláusulas relativas a la inclusión de los arrendatarios en ficheros de solvencia patrimonial (con un contenido y requisitos que no tienen por qué coincidir con los de ALQUILER SEGURO) no incide en el presente procedimiento.*

Se desestima esta alegación.

**DECIMOTERCERO.** En su alegación décima, ALQUILER SEGURO argumenta que nunca ha excluido al arrendatario la posibilidad de desistir del Contrato SAI y que la Administración no puede imputar una infracción legal sin aportar material probatorio que justifique este extremo. Además, afirma que la resolución no ha tenido en cuenta que ha efectuado 58 devoluciones vinculadas al ejercicio del derecho de desistimiento.

Igualmente, señala que la redacción anterior a la última reforma de la cláusula que lo regula, efectuada en octubre de 2024, se limitaba a informar al arrendatario de las consecuencias del uso y disfrute del servicio contratado.

Sostiene que con el acceso al área privada el servicio se ejecuta en su totalidad porque ya tiene a su disposición los beneficios ofrecidos por el SAI. Dado que la contratación se realiza a distancia, es aplicable la excepción al derecho de desistimiento regulada en el artículo 103.1.a) del TRLGDCU.

Considera que el SAI es equiparable al acceso a una plataforma de *streaming*. También estima conculcado el principio de tipicidad y la presunción de inocencia porque la resolución basa la sanción en un documento antiguo alojado por error en la página web de ALQUILER SEGURO.

Frente a esta alegación, el informe emitido por la SGIPS el 11 de marzo de 2026, con ocasión del recurso interpuesto, y que esta resolución hace suyo, recoge:

*En primer lugar, ha de ponerse de manifiesto la contradicción en que incurre ALQUILER SEGURO en sus alegaciones: por un lado, afirma que siempre ha permitido a los arrendatarios desistir del SAI (incluso antes de la reforma operada en octubre de 2024); y, por otro, que resulta aplicable la excepción del artículo 103.1.a) del TRLGDCU porque con el mero acceso a la plataforma los arrendatarios podían acceder a las ventajas del SAI y, por tanto, el servicio se entendía ejecutado en su totalidad.*

*Se trata de dos posiciones absolutamente antagónicas: o bien permitían desistir del Contrato SAI o bien rechazaban el desistimiento por considerar que ya se había prestado el servicio, pero no puede sostener que hacía ambas cosas.*

*La redacción de la cláusula de desistimiento en sus versiones anteriores a octubre de 2024 excluía su ejercicio amparándose en una excepción que no resulta aplicable.*

*La excepción prevista en el apartado a) del artículo 103.1 del TRLGDCU es clara: en los contratos de prestación de servicios que impongan al usuario una obligación de pago (como es el Contrato SAI), el derecho de desistimiento únicamente estaría excluido cuando el empresario haya ejecutado ÍNTEGRAMENTE el contrato. Así, la ejecución parcial del contrato no justificaría la exclusión del derecho de desistimiento.*

*Que los arrendatarios pudieran acceder a los servicios del SAI no significa que el mismo se haya ejecutado íntegramente por el mero acceso al Área Privada. Se trata de un contrato de tracto sucesivo y prestaciones periódicas que deberían prestarse durante toda la vida del contrato de arrendamiento.*

*En cuanto a la falta de acreditación de la imposibilidad de desistir con anterioridad a la reforma de octubre de 2024, ha de referirse que la mera inclusión de la cláusula contractual limitando el derecho de los usuarios es contraria a la ley.*



*El artículo 69 del TRLGDCU obliga a los empresarios a informar por escrito en el documento contractual, de manera clara, comprensible y precisa, del derecho de desistir del contrato y de los requisitos y consecuencias de su ejercicio, incluidas las modalidades de restitución del bien o servicio recibido. Además, ALQUILERSEGURO estaba obligada a entregar a los usuarios un documento de desistimiento, identificado claramente como tal, que expresase el nombre y dirección de la persona a quien debe enviarse y los datos de identificación del contrato y de los contratantes a que se refiere.*

*En el presente caso, no solo no se facilitó dicha información, sino que la información Facilitada era contraria a la ley, al indicara los usuarios que no disponían de este derecho.*

*Aunque no sería necesario acreditar la efectiva aplicación de la cláusula para determinar su carácter abusivo, la Resolución ha detallado en sede fáctica numerosas evidencias de la aplicación de la cláusula de exclusión del derecho de desistimiento del Contrato SAI. Por ejemplo, en su respuesta de 30 de enero de 2025 a la reclamación relativa a la devolución del importe abonado por el SAI (Nº caso 11774014), aportada por ALQUILER SEGURO, esta rechazó proceder a la devolución interesada por un asociado de OCU afirmando que los servicios habían sido efectivamente prestados, en los siguientes términos:*

*“(…) al tratarse de un servicio accesorio, usted pudo optar entre contratar el servicio ofrecido por la empresa o contactar directamente con la propiedad del inmueble, y decidió libremente contratar el servicio, por lo que este le ha sido efectivamente prestado (…)”*

*En relación con la equiparación a las plataformas de streaming, procede indicar que la excepción regulada en la letra m) del artículo 103.1 del TRLGDCU únicamente es aplicable a los contratos de suministro de contenido digital.*

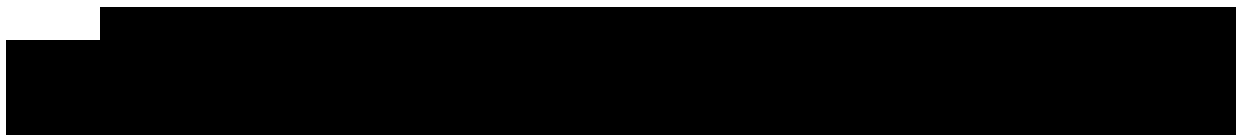
*El Contrato SAI no tiene por objeto el suministro de este tipo de contenido (la única relación con esta materia sería que ofrece a los usuarios la posibilidad de obtener descuentos en la contratación de alguna plataforma de streaming, pero no suministra el contenido digital), por lo que esta excepción al derecho de desistimiento tampoco sería aplicable.*

*No se han vulnerado los principios de tipicidad y de presunción de inocencia, ya que la infracción se estima cometida por las redacciones de la cláusula de desistimiento vigentes con anterioridad a la reforma de octubre de 2024, incorporadas a numerosos contratos SAI.*

Se desestima, por tanto, esta alegación.

**DECIMOCUARTO.** En la alegación undécima, la recurrente sostiene que la Administración parte de un planteamiento abstracto, sin analizar el caso concreto ni acreditar qué perjuicio supone para el consumidor. Considera que no se ha tenido en cuenta cómo se desarrolló la relación contractual, cómo prestaron su consentimiento los consumidores afectados, ni si estos recibieron información suficiente, prestaron su consentimiento o si obtuvieron beneficio real de los servicios controvertidos.

Señala que la Administración se limita a reproducir valoraciones genéricas y conclusiones dogmáticas sin respaldo probatorio concreto. Concluye que, bajo este enfoque, cualquier prestación accesoria sería sancionable por el mero hecho de existir y ello supone una aplicación extensiva y descontextualizada del artículo 89.4 del TRLGDCU, contraria al principio de tipicidad.





[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

Considera que se vulneran, por tanto, los principios de tipicidad y presunción de inocencia.

Frente a esta alegación, el informe emitido por la SGIPS el 11 de marzo de 2026, con ocasión del recurso interpuesto, y que esta resolución hace suyo, recoge:

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]



[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Por todo ello, se desestima la alegación formulada.

**DECIMOQUINTO.** En la alegación duodécima, la recurrente refiere que la resolución recurrida no justifica la concurrencia del elemento subjetivo del tipo pues, en todo momento, ha actuado con la diligencia exigible a un operador profesional del sector de intermediación inmobiliaria, sin que pueda imputársele conocimiento alguno de que sus prácticas comerciales pudieran ser constitutivas de infracción.

Frente a esta alegación, el informe emitido por la SGIPS el 11 de marzo de 2026, con ocasión del recurso interpuesto, y que esta resolución hace suyo, recoge:

*La culpabilidad consiste en la capacidad de obrar de otro modo, de adoptar una resolución de voluntad diferente, acorde con las exigencias del ordenamiento jurídico.*

*Como ha señalado el Tribunal Supremo en su sentencia de 30 de enero de 1991, el dolo o la culpa no se relacionan con una voluntad del sujeto infractor de vulnerar la norma que define la infracción administrativa, sino con la voluntad de realizar el acto que la norma prohíbe.*

[REDACTED]

*Asimismo, ALQUILER SEGURO tenía la voluntad de incluir las cláusulas abusivas investigadas, manteniéndolas pese a la recepción de numerosas reclamaciones e incluso tras haber sido sancionado por la Comunidad de Madrid (por la cláusula relativa al seguro de hogar).*



*ALQUILER SEGURO no ha actuado con la diligencia exigible a un profesional dedicado a la gestión integral de contratos de arrendamiento.*

Se desestima, por tanto, esta alegación.

**DECIMOSEXTO.** La alegación decimotercera se refiere a la cuantificación de la sanción.

En particular, la recurrente refiere que la resolución sancionadora fija la cuantía de las sanciones basándose en los criterios del artículo 49 del TRLGDCU (número de consumidores afectados, volumen de negocio de ALQUILER SEGURO, la existencia de intencionalidad y el carácter continuado de la infracción) lo que, en su opinión, resulta arbitrario, desproporcionado y carece del rigor exigible para utilizarlos como base para cuantificar las sanciones, por las razones que detalle y que se dan aquí por reproducidas.

Frente a esta alegación, el informe emitido por la SGIPS el 11 de marzo de 2026, con ocasión del recurso interpuesto, y que esta resolución hace suyo, recoge:

*Se estima que la Resolución detalla suficientemente la concurrencia de los agravantes enumerados en el artículo 49 del TRLGDCU, sin que sea preciso ulterior desarrollo ante la mera disconformidad del sujeto infractor en cuanto a su valoración.*

*En cuanto a la doble aplicación de la intencionalidad como elemento de culpabilidad y para la apreciación del agravante, el propio artículo 49.2 del TRLGDCU exige se valore el grado de culpabilidad o la existencia de intencionalidad.*

*A diferencia de otras infracciones, en las que no se ha apreciado un elevado grado de culpabilidad o intencionalidad, la Resolución ha justificado que, en el caso del SAI y del seguro de hogar la conducta de ALQUILER SEGURO evidencia una especial culpabilidad o intencionalidad, ya que no se limitó a la introducción de las cláusulas abusivas en los contratos que ella misma redactaba y que se imponían a los arrendatarios, sino que optó deliberadamente por mantener dichas cláusulas pese a la recepción de numerosas reclamaciones (a través de reclamaciones tanto extrajudiciales como judiciales de particulares a título personal, como otras canalizadas por organizaciones de consumidores) e incluso a la imposición de una sanción administrativa previa por la Comunidad de Madrid.*

*Además, estaría obviando que también se ha tenido en cuenta el carácter continuado de ambas infracciones.*

*Se estima, por tanto, que la cuantificación de las sanciones consta debidamente motivada en la Resolución impugnada”.*

Se desestima esta alegación.

**DECIMOSÉPTIMO.** En la alegación decimocuarta, ALQUILER SEGURO manifiesta que, al haber acreditado la inexistencia de la comisión de las infracciones atribuidas en la resolución, no procedería la imposición de las sanciones pecuniarias y accesorias propuestas.



Subsidiariamente, [REDACTED]

También sostiene que la publicidad de la sanción, antes de que haya sido confirmada por los tribunales, puede ocasionarle un daño irreversible a nivel reputacional y provocar una suerte de efecto llamada que suponga la recepción de reclamaciones o demandas judiciales masivas en sede civil.

Adicionalmente, considera que la publicidad de la sanción no incide en la protección de los consumidores, puesto que la eventual responsabilidad del sujeto infractor habría quedado suficientemente depurada mediante la imposición de la sanción pecuniaria.

A este respecto, el informe emitido por la SGIPS el 11 de marzo de 2026, con ocasión del recurso interpuesto, y que esta resolución hace suyo, recoge:

*Que la recurrente considere que no ha cometido las infracciones imputadas no determina que las mismas no se hayan producido.* [REDACTED]

*Los presuntos daños reputacionales y de “efecto llamada” para la articulación de reclamaciones son meramente hipotéticos.*

*La protección de los derechos del sujeto infractor queda suficientemente garantizada por cuanto la LPACAP prevé que las resoluciones dictadas en procedimientos de*



*naturaleza sancionadora no serán ejecutivas mientras quepa algún recurso ordinario en vía administrativa.*

Se desestima esta alegación.

**DECIMOCTAVO.** La alegación decimoquinta se refiere a la sanción accesoria de rectificación de los incumplimientos identificados.

Manifiesta la mercantil, que no procede la imposición de la sanción accesoria del artículo 50.4 del TRLGDCU consistente en que se rectifiquen los incumplimientos detectados al considerar que han realizado las adaptaciones oportunas con ocasión de los diferentes cambios normativos autonómicos y estatales.

Considera que la sanción accesoria que aplica la Administración pretende proyectarse sobre conductas futuras (y sobre el modelo de negocio de ALQUILER SEGURO en su conjunto) y no solo se refiere a los concretos contratos investigados en el procedimiento, que es el limitado alcance que el legislador da a esta medida. Afirma que este planteamiento es contrario a Derecho.

Frente a esta alegación, el informe emitido por la SGIPS el 11 de marzo de 2026, con ocasión del recurso interpuesto, y que esta resolución hace suyo, recoge:

*Pese a lo alegado por ALQUILER SEGURO, no consta evidencia alguna de que esta mercantil haya procedido a la retirada o modificación de las cláusulas consideradas abusivas en el presente procedimiento ni que haya cesado* [REDACTED]

*La aplicación de esta sanción accesoria resulta procedente en la medida en que brinda una mayor protección a los consumidores y usuarios al exigir la rectificación de los incumplimientos identificados (eliminación de las cláusulas abusivas identificadas de sus contratos* [REDACTED], *pues garantiza su retirada efectiva e impide que sus efectos se mantengan en el tiempo.*

*La Resolución acordó “imponer como sanción accesoria la exigencia a ALQUILER SEGURO de la rectificación de los incumplimientos identificados en esta resolución, eliminando de sus contratos las seis cláusulas abusivas identificadas y* [REDACTED].

*La recurrente afirma que esta sanción proyecta sus efectos exclusivamente a futuro, obviando que los contratos de arrendamiento son contratos de tracto sucesivo y que en la actualidad la totalidad de los contratos intermediados por dicha mercantil contienen las cláusulas declaradas abusivas y* [REDACTED].

*Por ello, la rectificación de los incumplimientos afecta a los contratos actualmente en vigor, pero ha de suponer necesariamente el cese en su incorporación en los contratos futuros una vez devenga firme la Resolución, puesto*



*que el artículo 47.j) del TRLGDCU tipifica como infracción no solo la introducción o existencia de cláusulas abusivas en los contratos, sino también la “no remoción de sus efectos una vez declarado judicialmente su carácter abusivo o sancionado tal hecho en vía administrativa con carácter firme.*

Se desestima esta alegación.

**DECIMONOVENO.** La alegación decimosexta hace referencia a la calificación y graduación de las infracciones.

ALQUILER SEGURO aduce vulneración de los principios de tipicidad, proporcionalidad y presunción de inocencia al graduar las sanciones de forma genérica, sin acreditación entre los hechos imputados y los agravantes aplicados, y sin analizar pormenorizadamente la relación entre conducta y sanción.

Tras ello, concluye que la resolución ha aplicado incorrectamente las circunstancias agravantes del artículo 48.3 del TRLGDCU.

En particular, refiere que la aplicación de elementos agravantes se ha realizado de forma extensiva e injustificada, desbordando los límites de interpretación admisibles en materia sancionadora, y sin una correlación clara y acreditada con la conducta imputada a ALQUILER SEGURO. Añade que dicha acreditación corresponde a la Administración, como garantía del principio de presunción de inocencia, sin que sean suficientes afirmaciones apriorísticas o suposiciones.

En primer lugar, ha de ponerse de manifiesto que, en su recurso, ALQUILER SEGURO cuestiona la graduación de las sanciones impuestas, pero considera indebidamente aplicados los agravantes regulados en el artículo 48.3 del TRLGDCU. Este precepto regula la graduación de las infracciones, por lo que no sería aplicable al motivo de impugnación aducido, relativo a las sanciones.

No obstante, puesto que la adecuación de la graduación de las sanciones ya ha sido abordada, se analizará la graduación de las infracciones realizada por la resolución.

A este respecto, el informe emitido por la SGIPS el 11 de marzo de 2026, con ocasión del recurso interpuesto, y que esta resolución hace suyo, recoge:

*En lo que respecta a la circunstancia agravante prevista en el **artículo 48.3.a) del TRLGDCU**, todos los elementos que integran dicha circunstancia han quedado debidamente fundamentados y acreditados en el procedimiento. En particular, se ha justificado la concreta situación de necesidad de vivienda de la que se ha aprovechado ALQUILER SEGURO y la consideración de la vivienda y los servicios de arrendamiento de vivienda como bien y servicio de uso o consumo común, ordinario y generalizado, vinculando ambas circunstancias a los hechos probados del procedimiento y con cita de algunas denuncias que lo corroboran, en las que los arrendatarios ponían de manifiesto que aceptaban las condiciones impuestas por la situación de necesidad en que se hallaban -párrafo (410) de la Resolución-.*



*Refiere ALQUILER SEGURO que no se aprovecha de la situación de necesidad, sino que presta un servicio de intermediación que facilita el acceso al alquiler, y que no existe base fáctica ni jurídica alguna que justifique la aplicación de la agravante. Sin embargo, atendiendo a la documentación que obra en el expediente, ha quedado acreditado que las prácticas identificadas han sido realizadas en el ejercicio de esa actividad de intermediación, aprovechando la situación de necesidad en los términos expuestos en el apartado relativo a la graduación de las infracciones.*

*Respecto de la agravante del **artículo 48.3.b) del TRLGDCU**, ALQUILER SEGURO señala que no se ha acreditado la conexión entre la realidad estructural del mercado del alquiler en España y los contratos efectivamente suscritos por la mercantil, y que no se aporta ninguna prueba concreta relativa a los contratos de arrendamiento suscritos por ALQUILER SEGURO o al perfil de los arrendatarios.*

*No obstante, en contra de lo alegado por la mercantil, para motivar la concurrencia de dicha agravante el Acuerdo de Inicio pone de manifiesto la realidad del mercado del alquiler en España de acuerdo con lo dispuesto en informes oficiales del Banco de España, para posteriormente enlazar dichas conclusiones con las concretas circunstancias del expediente.*

*En este sentido, se indica expresamente que las prácticas infractoras se habrían realizado “explotando la situación de inferioridad de los arrendatarios, colectivo integrado en gran medida por personas jóvenes y personas extranjeras (...)”. La posición de inferioridad de los arrendatarios ha quedado debidamente acreditada en el expediente.*

*Por otra parte, en lo que respecta a determinados consumidores en situación de vulnerabilidad, como son las personas jóvenes o migrantes, cabe señalar que en los contratos de arrendamiento y de servicio de atención al inquilino aportados con fecha de 11 de febrero de 2025, entre el 40-46% de los arrendatarios eran extranjeros, por lo que sí constan datos objetivos en este sentido. Además, la diligencia de incorporación de 12 de diciembre de 2024 incluye diversos testimonios de clientes de ALQUILER SEGURO que entran en el colectivo de jóvenes, y que fueron aportados por el Sindicato de Inquilinas.*

*Lo mismo acontece respecto a la circunstancia prevista en el **artículo 48.3.e) del TRLGDCU**. ALQUILER SEGURO indica que la Propuesta de Resolución alude a la existencia de una “cuota elevada” sin aportación de datos que permitan su comparación con el resto de operadores del sector. Esta afirmación resulta contraria a los hechos que obran en la Resolución, pues en ellos se detalla pormenorizadamente el modelo de negocio de la recurrente, y su cuota de mercado -párrafos (232) a (238)-.*

*Las estimaciones de cuota de mercado realizadas en la Resolución evidencian la situación de predominio de ALQUILER SEGURO tanto en el mercado más estrecho (prestación de servicios de intermediación en el arrendamiento de viviendas con garantía de cobro del alquiler) como en el más amplio, de servicios inmobiliarios.*



*En cualquier caso, como recoge la propia Resolución, es preciso tener en cuenta que la delimitación de los mercados a los efectos de la normativa de consumo no es equivalente a la realizada bajo la normativa de competencia, ni el concepto de “predominante” análogo al de “posición de dominio” de dicha normativa.*

*A los efectos de consumo, resulta relevante la delimitación de estos mercados y la posición de ALQUILER SEGURO en los mismos a los efectos de valorar la capacidad negociadora de los inquilinos, así como el grado de intercambiabilidad del bien, esto es, la capacidad de optar por un bien de una empresa competidora por parte del inquilino en caso de no querer aceptar las condiciones impuestas unilateralmente por la empresa.*

*Finalmente, cabe significar que la circunstancia prevista en el **artículo 48.3.c) del TRLGDCU** resulta procedente en la medida en que consta probada la habitualidad en la introducción de cláusulas abusivas en los modelos de contrato redactados por ALQUILER SEGURO, con la intención de eludir los intereses públicos protegidos por las normas.*

*Refiere ALQUILER SEGURO que “la habitualidad que puede justificar una agravación sancionadora debe entenderse como repetición consciente, persistente y con conocimiento de la ilicitud”. Siguiendo este razonamiento expuesto, la habitualidad se entiende justificada, puesto que no solo se ha acreditado la introducción y utilización de cláusulas abusivas de forma generalizada y deliberada durante años, sino también que dichas prácticas han continuado pese a las numerosas quejas de afectados y de asociaciones de consumidores, quejas que constan incorporadas al expediente.*

*Prueba de ello también sería el hecho de haber sido sancionada por autoridades de consumo de ámbito autonómico, como es el caso de la Comunidad de Madrid, que sancionó mediante resolución de 23 de enero de 2023 de la Directora General de Comercio, Consumo y Servicios por la imposición de un seguro de hogar a la parte arrendataria. De esta circunstancia es plenamente conocedora ALQUILER SEGURO, por lo que el conocimiento de su ilicitud no puede obviarse.*

*En virtud de lo expuesto se concluye que ninguno de los principios alegados se entiende vulnerado, en cuanto consta motivada la concurrencia de los criterios de agravación previstos en la normativa aplicable (artículo 48.3 del TRLGDCU), y su oportuna vinculación a las conductas acreditadas en sede fáctica (realizadas por ALQUILER SEGURO).*

Se desestima esta alegación.

**VIGESIMO.** Finalmente, y por lo que respecta a la solicitud de prueba testifical, el artículo 118.1 de la LPACAP preceptúa que:

*“(…) No se tendrán en cuenta en la resolución de los recursos, hechos, documentos o alegaciones del recurrente, cuando habiendo podido aportarlos en el trámite de alegaciones no lo haya hecho. Tampoco podrá solicitarse la práctica de pruebas cuando su falta de realización en el procedimiento en el que se dictó la resolución recurrida fuera imputable al interesado”.*



A este respecto, el citado informe emitido por la SGIPS el 11 de marzo de 2026, recoge:

*(...) Adicionalmente, se estima que la prueba testifical propuesta es manifiestamente innecesaria, pues conforme a la doctrina del Tribunal Supremo se trata de cláusulas no negociadas individualmente. La consideración de su carácter abusivo es una cuestión de valoración jurídica en la que no influiría la declaración testifical de diversos empleados del sujeto infractor (...).*

Por todo ello, en consecuencia, con los fundamentos apuntados, no cabe sino concluir que no existen elementos o fundamentos de parte por los que se deba modificar o anular la resolución recurrida que debe, por tanto, confirmarse en sus propios términos.

En su virtud, **VISTOS** los fundamentos, los preceptos legales y los demás de pertinente aplicación, y de conformidad con la propuesta del Secretario General Técnico del Departamento, **EL MINISTRO DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO Y AGENDA 2030 RESUELVE:**

- 1º. **RECTIFICAR**, de acuerdo con lo previsto en el artículo 109.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas los siguientes errores materiales de la Resolución de la Secretaría General de Consumo y Juego de 11 de diciembre de 2025 por la que se resuelve el procedimiento sancionador de referencia SAN0007-25:

En la segunda línea del encabezado de la Resolución, donde dice “Expediente sancionador SAN 0015/24” debe decir “Expediente sancionador SAN0007/25”.

En el índice: ANTECEDENTES DE HECHO I.2, donde dice “SAN 0015/24”, debe decir “SAN0007/25”.

En el índice: ANTECEDENTES DE HECHO I.4 aparece, donde dice “SAN 0015/24”, debe decir “SAN0007/25”.

En la pág. 10, apartado 2. Inicio del procedimiento sancionador, donde dice “SAN 0015/24”, debe decir “SAN0007/25”.

En la pág. 11, apartado 4. Desarrollo del procedimiento sancionador, donde dice “SAN 0015/24”, debe decir “SAN0007/25”.

En la pág.15 apartado 5. Propuesta de Resolución, donde dice “SAN 0015/24”, debe decir “SAN0007/25”.

- 2º. **DESESTIMAR** el recurso de alzada interpuesto por D. Carlos Sánchez Nieto en nombre y representación de la mercantil **ALQUILER SEGURO, S.A.U** frente a la Resolución de la Secretaría General de Consumo y Juego de 11 de diciembre de 2025 por la que se resuelve el procedimiento sancionador de referencia SAN0007-25, y se le impone una sanción en forma de multa de 3.600.902,00 € como consecuencia de la comisión de dos infracciones muy graves del artículo



47.1 letra j) aplicadas en su grado máximo; tres infracciones muy graves del artículo 47.1 letra j) aplicadas en su grado medio; una infracción muy grave del artículo 47.1 letra j) aplicada en su grado mínimo; [REDACTED] del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, así como las sanciones accesorias previstas en el artículo 50 apartado 2 y 4 de la misma norma.

Contra la presente resolución que pone fin a la vía administrativa cabe interponer recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo Contencioso-administrativo de Tribunal Superior de Justicia de Madrid, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al que reciba su notificación, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 10.1 n), regla primera del artículo 14.1 y artículo 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, sin perjuicio de poder interponer cualquier otro recurso que se considere conveniente.

**EL MINISTRO DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO Y AGENDA 2030**

**Fdo.: Pablo Bustinduy Amador**