



**CMG**

Comisionado para el  
Mercado de Tabacos

Subsecretaría  
Comisionado para el  
Mercado de Tabacos



# 2018-2021

## CARTA de SERVICIOS



NIPO: 172-18-002-9



## **CARTA DE SERVICIOS DEL COMISIONADO PARA EL MERCADO DE TABACOS.**

### **PRESENTACIÓN**

Con esta Carta de Servicios, el Comisionado para el Mercado de Tabacos (CMT) informa a todos los operadores del Mercado de Tabacos y a los usuarios en general sobre las funciones que ejerce y los servicios que gestiona, sobre los derechos y obligaciones de los ciudadanos y, acerca de los compromisos de calidad que asume en su prestación.

El Comisionado quiere manifestar así de forma expresa y comprometida su voluntad de conseguir que los usuarios y los operadores del Mercado de Tabacos reciban mejor atención y adecuación a sus necesidades.

*4 de junio de 2018*

*Isabel E. Juliani Fernández de Córdoba*

*Presidenta*

## **I. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL.**

### **1. Funciones del Comisionado para el Mercado de Tabacos.**

El Comisionado para el Mercado de Tabacos es un organismo autónomo adscrito al Ministerio de Hacienda a través de su Subsecretaría, y que ejerce las siguientes funciones públicas:

- a) Actuar como órgano de interlocución y relación con los distintos operadores del Mercado de Tabacos, ya fueren fabricantes, importadores, mayoristas, expendedurías de tabaco y timbre o puntos autorizados para la venta con recargo, y con las organizaciones que les representen.
- b) Vigilar para que los diversos operadores en el Mercado de Tabacos actúen en el marco que respectivamente les corresponde según la Ley 13/1998, de 4 de mayo, de Ordenación del Mercado de Tabacos y Normativa Tributaria (en adelante Ley 13/1998) y su desarrollo reglamentario, ejerciendo a tal fin las facultades de inspección que sean precisas.



- c) Vigilar la calidad de los productos ofertados, de los utilizados en su elaboración y de los aditivos o sustancias incorporados, sin perjuicio del respeto al secreto de la producción industrial. Igualmente, corresponderá al Comisionado la comprobación del contenido y presupuestos de las actividades promocionales y publicitarias.
- d) Emitir informes sobre el cumplimiento de los requisitos previstos en la Ley 13/1998 y en su desarrollo reglamentario para el establecimiento de nuevos fabricantes, importadores o mayoristas, o para el otorgamiento y revocación de expendedurías de tabaco y timbre.
- e) Autorizar el establecimiento, en lugares distintos de expendedurías, de puntos de venta al público con recargo, a tenor de lo establecido en el artículo 4, apartado cinco de la Ley 13/1998.
- f) Ejercer la actividad de mantenimiento de la Red de Expendedurías de Tabaco y Timbre en materia de cambios y modificaciones de emplazamiento, licenciamiento de almacenes y otras actuaciones conexas que sean encomendadas al Comisionado por vía reglamentaria.
- g) Vigilar la efectiva aplicación de los criterios sanitarios sobre publicidad, consumo y calidad del tabaco, en colaboración con las demás Administraciones Públicas competentes, salvo en lo que sea competencia exclusiva de tales Administraciones.
- h) Desarrollar las funciones a que se refiere el artículo 6, apartado dos, de la Ley 13/1998, y su desarrollo reglamentario en materia de campañas y planes de publicidad.
- i) Almacenar y custodiar las labores de tabaco aprehendidas o decomisadas en procedimientos de contrabando, y proceder a su destrucción.
- j) Ejercer las funciones de arbitraje en los conflictos entre operadores que las partes le encomienden, en cuanto no correspondan a otro órgano de la Administración.
- k) Recibir las denuncias que, en su caso se presenten por presunta violación de los principios y de las reglas de libre competencia en el Mercado de tabacos y remitirlas a los órganos competentes para su tramitación y resolución.
- l) Ejercer la potestad sancionadora en los términos previstos en la Ley 13/1998 y sus reglamentos de desarrollo.
- ll) Elaborar estadísticas, preparar informes y formular propuestas en materias del ámbito de sus competencias.
- m) Gestionar los recursos adscritos al Comisionado a que se refieren los artículos 13 y 15 de su Estatuto, aprobado por Real Decreto 2668/1998, de 11 de diciembre.
- n) Ejercer las competencias públicas relativas a la distribución física del timbre del Estado.



- o) Cualquiera otra que se le atribuya legal o reglamentariamente por no estar encomendada a otro órgano de las Administraciones públicas.

## 2. Relación de servicios prestados.

- a) Con carácter general los interesados podrán acceder a la **información** actualizada del Comisionado del Mercado de Tabacos desde la siguiente dirección electrónica:

<http://www.cmtabacos.gob.es>

En ella, se podrá consultar tanto la información sobre el organismo, su normativa reguladora, los servicios que presta a los distintos operadores, trámites y procedimientos, así como la actualización periódica de los precios del tabaco y las estadísticas del Mercado de Tabaco e informes del Comité Consultivo.

- b) Los operadores del Mercado podrán acceder al siguiente **catálogo de servicios** desde la subselección electrónica del organismo <https://sedeminhap.gob.es/es-ES/Paginas/default.aspx>

- Acceso para solicitar una autorización de Punto de Venta con Recargo.
- Autorización de cierre temporal de expendedorías.
- Autorización de extensiones transitorias de expendedorías.
- Cambios de emplazamiento de expendedorías de tabaco y timbre.
- Declaración responsable para la comercialización de otros artículos en las expendedorías de tabaco y timbre.
- Presentación de alegaciones en relación al Mercado de Tabacos.
- Presentación de denuncias en relación con el Mercado de Tabacos.
- Presentación de recursos en relación al Mercado de Tabacos.
- Procedimiento para la provisión de expendedorías de Tabaco y Timbre del Estado.
- Remisión de impreso de inscripción en el registro de operadores a distribuidores mayoristas, fabricantes e importadores de labores de tabaco.
- Remisión informes mensuales y anuales de ventas.
- Remisión de precios de nuevas labores de tabaco y variación de precios de labores autorizadas.
- Transmisión de titularidad de las Expendedurías (inter vivos).
- Transmisión de titularidad de las Expendedurías (mortis causa).
- Presentación de solicitudes, escritos o comunicaciones que no cuenten con formulario normalizado.



- c) En los **procedimientos**, mediante formulario electrónico, se podrán realizar los siguientes trámites:
- Iniciar el procedimiento,
  - Aportar documentación y
  - Consultar el estado de tramitación.

Para ello, como para cualquier procedimiento electrónico en sede, es necesaria la identificación electrónica para su inicio y tramitación.

- d) **Presentar documentos** preferentemente en el Registro electrónico del Comisionado para el Mercado de Tabacos <https://rec.redsara.es/registro/action/are/acceso.do> y por cualquier otro medio conforme a lo dispuesto en el Artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante Ley 39/2015).
- e) Información sobre las **preguntas más frecuentes** formuladas por los ciudadanos sobre la normativa del Mercado de Tabacos, a través de:
- Servicio de atención telefónica 902 500 603; 91 745 75 44 y 91 745 75 45.
  - Correo electrónico: [comisionado.cmt@cmtabacos.minhafp.es](mailto:comisionado.cmt@cmtabacos.minhafp.es)
  - Atención presencial previa solicitud de cita.
- f) Actividades de **formación** presencial dirigidas a:
- Titulares y empleados de expendedurías y de puntos de venta con recargo (PVR).
  - Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, de las Comunidades Autónomas y de las Corporaciones Locales.

### 3. Derechos de los ciudadanos en relación con los servicios.

- a) Los ciudadanos y usuarios en general tienen los derechos reconocidos en el artículo 13 de la Ley 39/2015. En particular los siguientes:
- Derecho a comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General.
  - Derecho a ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
  - Derecho a utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.



- Derecho al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento jurídico.
- Derecho a ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Derecho a exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- Derecho a la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- Derecho a la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- Cualesquiera otros derechos que les reconozca la Constitución Española y demás Leyes vigentes.

Estos derechos se entienden sin perjuicio de los reconocidos en el artículo 53 de la referida Ley 39/2015, de 1 de octubre, referidos a los interesados en el procedimiento administrativo.

- b) Los ciudadanos que se relacionen con el Comisionado para el Mercado de Tabacos tienen derecho a formular las sugerencias, iniciativas, quejas y reclamaciones con el fin de mejorar la calidad de los servicios prestados por dicho organismo.
- c) Los expendedores de Tabaco y Timbre tienen reconocidos sus derechos en la normativa reguladora del Mercado de Tabacos (artículo 28 del Real Decreto 1199/1999, de 9 de julio).

#### **4. Formas de colaboración y/o participación de ciudadanos, usuarios y operadores del Mercado de Tabacos.**

- a) Los ciudadanos y usuarios participan en el desarrollo de la actividad del Comisionado mediante el representante de los consumidores, quien forma parte del Comité Consultivo del Comisionado para el Mercado de Tabacos (artículo 9.1.m del Real Decreto 2668/1998, de 11 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Organismo autónomo Comisionado para el Mercado de Tabacos).
- b) Los operadores del mercado de tabacos participan en el desarrollo de la actividad del Comisionado mediante sus correspondientes representantes que forman parte del Comité Consultivo del Comisionado para el Mercado de Tabacos (artículo 9.1, letras j, k, l, p, q y r del Real Decreto 2668/1998) y también, mediante las Asociaciones que los representan.
- c) Asimismo, tanto los ciudadanos como los usuarios y los operadores del Mercado de Tabacos podrán coadyuvar en la mejora de los servicios prestados exponiendo cuantas



quejas o sugerencias estimen convenientes para la mejora del funcionamiento del citado Organismo.

Las mismas serán presentadas preferentemente a través de Internet en la sede electrónica, por el procedimiento de quejas y sugerencias <https://sedeminhap.gob.es/es-ES/Paginas/Quejasysugerencias.aspx> o en el Registro electrónico del CMT <https://rec.redsara.es/registro/action/are/acceso.do>

También podrán presentarse mediante la utilización de un formulario de quejas y sugerencias ante la Unidad de Registro del CMT o ser remitidas por correo postal a la siguiente dirección: Comisionado para el Mercado de Tabacos, Paseo de la Habana 140, 28036 Madrid.

El procedimiento a seguir para la tramitación y contestación de las quejas y sugerencias recibidas por la Unidad responsable de las mismas, será el establecido en los artículos 15 y 16 del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

#### **5. Relación actualizada de la normativa reguladora de las prestaciones de servicios, del Comisionado.**

- a) Ley 13/1998, de 4 de mayo, de Ordenación del Mercado de Tabacos y Normativa Tributaria (BOE nº 107, de 5 de mayo).
- b) Ley 50/1998, de 30 de diciembre, de medidas administrativas, fiscales y del orden social, que modifica la Ley 13/98 (BOE nº 313, de 31 de diciembre).
- c) Ley 24/2005, de 18 de noviembre, de reformas para el impulso de la productividad (BOE nº 277, de 19 de noviembre).
- d) Ley 28/2005, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad del tabaco (BOE nº 309, de 27 de diciembre).
- e) Real Decreto 2668/1998, por el que se aprueba el Estatuto del Organismo Autónomo. Comisionado para el Mercado de Tabacos (BOE nº 306, de 23 de diciembre).
- f) Real Decreto 1199/1999, de 9 de julio, por el que se desarrolla la Ley 13/1998, de 4 de mayo, de Ordenación del mercado de tabacos y normativa tributaria, y se regula el estatuto concesional de la red de expendedurías de tabaco y timbre (BOE nº 166, de 13 de julio).



- g) Real Decreto 579/2017, de 9 de junio, por el que se regulan determinados aspectos relativos a la fabricación, presentación y comercialización de los productos del tabaco y los productos relacionados (BOE» nº 138, de 10 de junio de 2017).
- h) Real Decreto Ley 17/2017, de 17 de noviembre, por el que se modifica Ley 28/2005, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco, para transponer la Directiva 2014/40/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 3 de abril de 2014 (BOE nº 280 de 18 de noviembre de 2017).

## II. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS E INDICADORES.

### 1. Compromisos de calidad.

El Comisionado para el Mercado de Tabacos se compromete a seguir ejerciendo sus funciones prestando más servicios al ciudadano, de un modo más eficiente y con mayor calidad. En esta labor se destacan las siguientes actuaciones:

- a) Emitir informes sobre el cumplimiento de los requisitos previstos en los artículos 2. Apartado Dos y 3. Apartado Uno de la Ley 13/1998, en un plazo máximo no superior a 15 días hábiles.
- b) Otorgar, si procede, las autorizaciones de venta con recargo en un máximo de 10 días hábiles desde su entrada en el Registro del Comisionado.
- c) Resolver las solicitudes de transmisión de expendedorías de tabaco y timbre, cambio de emplazamiento, autorización de almacenes y otros trámites incluidos en el mantenimiento ordinario de la Red Minorista en un plazo no superior a 85 días hábiles, excluyendo los periodos de suspensión del procedimiento establecido en el artículo 22 de la Ley 39/2015.
- d) Contestar las quejas y sugerencias dirigidas al Organismo en un plazo inferior de 15 días hábiles desde que tengan entradas en el Organismo, remitiendo al ciudadano información de las actuaciones realizadas y de las medidas adoptadas, en su caso.
- e) Impartir anualmente un mínimo de 4 cursos de formación a los expendedores y a sus empleados.
- f) Impartir anualmente un mínimo de 4 charlas informativas al colectivo de titulares de autorizaciones para la venta de tabaco con recargo.





- g) Impartir anualmente un mínimo de 8 cursos de formación a miembros de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, de las Comunidades Autónomas y Corporaciones Locales.

## **2. Indicadores para la evaluación de la calidad y el seguimiento de los compromisos.**

En línea con el compromiso permanente de prestar los servicios de un modo más eficiente y con mayor calidad se contará con los siguientes indicadores de la calidad, de los que se hará seguimiento:

- a) El porcentaje de informes sobre el cumplimiento de los requisitos previstos en los artículos 2. Apartado Dos y 3. Apartado Uno de la Ley 13/1998 emitidos en un plazo máximo no superior a 15 días hábiles.
- b) El porcentaje de autorizaciones de venta con recargo concedidas en el plazo de 10 días hábiles desde su entrada en el Registro del Comisionado, sobre el total de solicitudes recibidas.
- c) El porcentaje de resoluciones de transmisión de expendedorías de tabaco y timbre, cambio de emplazamiento, autorización de almacenes y otros trámites incluidos en el mantenimiento ordinario de la Red Minorista, excluyendo los periodos de suspensión del procedimiento establecidos en el artículo 22.1 de la Ley 39/2015, evacuados en un plazo no superior a 85 días hábiles.
- d) El porcentaje de quejas y sugerencias resueltas en un plazo inferior a 15 días hábiles.
- e) El porcentaje de cumplimiento del compromiso de impartición de cursos de formación impartidos a los expendedores y a sus empleados.
- f) El porcentaje de cumplimiento del compromiso de impartición de charlas informativas impartidas al colectivo de titulares de autorizaciones para la venta de tabaco con recargo.
- g) El porcentaje de cumplimiento del compromiso de impartición de cursos de formación impartidos a miembros de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, de las Comunidades Autónomas y Corporaciones Locales.



### **III. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO**

#### **1. Aseguramiento de la calidad**

El Comisionado tiene implantado un Plan de Objetivos para 2018 aprobado, previo informe favorable de la Inspección de Servicios, por la Subsecretaría de Hacienda y Función Pública en el marco de lo establecido por la Instrucción de la Subsecretaría de Hacienda y Administraciones Públicas de 14 de julio de 2016, por la que se regulan los Planes de Objetivos.

Destacándose el plan de modernización electrónica iniciado en 2018 que conllevará paulatinamente una actualización de la práctica totalidad de servicios prestados por el Comisionado dando así una cobertura eficaz y eficiente ante el actual contexto económico.

#### **2. Protección medioambiental**

El Organismo participa en el Plan de Ahorro y Eficiencia Energética de los Edificios de la Administración General del Estado y realiza una gestión racional y eficiente del consumo energético teniendo implementado un sistema eficiente de control de la temperatura de su sede.

En esta dirección el CMT ha tomado decisiones sobre la generación y recogida selectiva de residuos y reciclado de materiales. Así, respecto al uso y reciclado de papel se observa una clara tendencia hacia reducción en la utilización del mismo con el uso cada vez mayor de las nuevas tecnologías y sistemas informáticos.

#### **3. Seguridad y salud laboral**

Por Resolución de la Presidencia de este Organismo de 6 de julio de 2017 se ha aprobado los Principios básicos y compromisos de actuación en materia de prevención de riesgos laborales, y el Manual de Gestión de la prevención de riesgos laborales integrado por el Plan de Prevención de



Riesgos Laborales, así como por el Sistema de Gestión, con su anexo referido a los procedimientos que se adjuntan a dicha Resolución.

Realiza pruebas periódicas de simulacro para verificar el funcionamiento de los sistemas de seguridad y comprobar la eficacia de los planes de emergencia establecidos.

Sigue un proceso de adaptación continuo de las Oficinas de Atención al Ciudadano para el cumplimiento de las condiciones de accesibilidad.

El Comisionado para el Mercado de Tabacos cumple con lo establecido en las Leyes para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

#### **IV. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN.**

Cualquier ciudadano, y específicamente los operadores del Mercado de Tabacos, podrán reclamar por incumplimiento de los compromisos de calidad incluidos en la Carta de Servicios del Comisionado para el Mercado de Tabacos a través del Registro electrónico o bien del correo postal.

En el plazo máximo de 15 días hábiles la Presidencia del Comisionado atenderá a dichas reclamaciones identificando las causas por las cuales el compromiso no se hubiera podido cumplir y así como las medidas correctoras adoptadas tal fin.

El incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

#### **V. INFORMACION COMPLEMENTARIA.**

##### **1. Direcciones electrónicas, postales y teléfonos.**

- Subsede <https://sedeminhap.gob.es/es-ES/Sedes/CMTabacos/Paginas/Default.aspx>
- Dirección de correo electrónico: [comisionado.cmt@cmtabacos.minhafb.es](mailto:comisionado.cmt@cmtabacos.minhafb.es)
- Dirección postal: Paseo de la Habana, 140, 28036, Madrid.
- Teléfonos: 91 745 75 44/ 91 745 75 45 / 902 500 603.
- Fax: 91 745 72 12



## **2. Identificación y dirección de la Unidad responsable de la Carta de Servicios.**

La Unidad responsable de la carta de servicios, encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos contenidos en la carta y de impulsar las acciones de mejora que procedan es el Área Económico-Financiera, Presupuestaria, de Personal y Servicios Generales del Comisionado para el Mercado de Tabacos.

## **3. Otros datos de interés sobre la organización y sus servicios.**

Página web del Comisionado para el Mercado de Tabacos.

<http://www.cmtabacos.gob.es>

## **4. Medios de acceso y transporte.**

*Formas de acceso y transporte:*

Paradas de autobuses urbanos: líneas 14, 16, 29, 40, 51.

Estación de metro: línea 8 (Colombia) y 10 (Cuzco)



*Plano de situación y acceso:*



Esta Carta de Servicios entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del Estado, y tendrá una vigencia de 3 años, salvo actualización anterior a dicho plazo.