



Memoria Anual 2023

COMISIONADO PARA EL MERCADO DE TABACOS



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA

CMG

AVISO LEGAL

Este documento ha sido elaborado por el Comisionado para el Mercado de Tabacos. La información y los datos recogidos en el mismo pueden ser reutilizados gratuitamente en los términos previstos en la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público, siempre y cuando su contenido no sea alterado, no se desnaturalice el sentido de la información y se cite como fuente de la información al Comisionado para el Mercado de Tabacos.

Comisionado para el Mercado de Tabacos, O.A.

Paseo de la Habana, 140
28071 – Madrid

Tel. 917 45 75 45
info@cmtabacos.hacienda.gob.es

Índice

| | |
|--|----|
| PRESENTACIÓN | 4 |
| PRINCIPALES CIFRAS..... | 5 |
| RESUMEN EJECUTIVO..... | 6 |
| 1. EL COMISIONADO PARA EL MERCADO DE TABACOS | 8 |
| 1.1. NORMATIVA APLICABLE | 9 |
| 1.2. FUNCIONES | 10 |
| 1.3. ESTRUCTURA ORGÁNICA..... | 11 |
| 1.4. RECURSOS HUMANOS..... | 12 |
| 1.5. CONTRATOS, CONVENIOS Y ENCARGOS | 13 |
| 1.6. GESTIÓN ECONÓMICA..... | 15 |
| 2. PROCEDIMIENTOS Y SERVICIOS..... | 17 |
| 3. CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y TRANSPARENCIA | 22 |
| 4. INSPECCIÓN Y SANCIÓN | 25 |
| 5. LITIGIOSIDAD..... | 26 |
| 6. RELACIÓN CON OPERADORES DEL MERCADO | 27 |
| 7. CIRCULARES, RESOLUCIONES, NOTAS INFORMATIVAS Y CONSULTAS .. | 28 |
| 8. INFORMES Y ESTADÍSTICAS DE MERCADO..... | 29 |

Presentación



Esta Memoria Anual tiene como fin dar a conocer el trabajo desarrollado durante este año 2023 por el Comisionado para el Mercado de Tabacos.

En el Comisionado para el Mercado de Tabacos supervisamos un mercado de más de 140.000 operadores con un volumen anual superior a 12.000 millones de euros que genera 9.000 millones de euros de ingresos públicos, sujeto a una intensa regulación sanitaria, aduanera, tributaria y mercantil.

Tenemos como misión principal garantizar y promover el correcto funcionamiento del mercado de tabacos en beneficio del interés general, de los consumidores y de los operadores legalmente habilitados, de acuerdo con los principios de neutralidad y transparencia.

Velamos por el cumplimiento de la normativa europea y nacional aplicables y protegemos el interés público de forma objetiva, imparcial e independiente frente a cualquier presión, interés o interferencia de la industria tabacalera y de sus asociaciones representativas, contribuyendo a la lucha contra el comercio ilícito de tabaco y a la protección de la salud de las personas.

Desde el Comisionado para el Mercado de Tabacos seguiremos procurando mejorar día a día en nuestro trabajo, que es posible gracias al compromiso de sus funcionarios públicos, que desempeñan su labor con eficacia, dedicación y entrega al servicio público y a los ciudadanos.

El Presidente del Comisionado para el Mercado de Tabacos, Luis Gavira Caballero.

Principales cifras en 2023



Resumen ejecutivo

Durante el año 2023 hemos continuado con nuestra labor de supervisión, control y regulación del mercado de tabacos, resolviendo más de 47.000 expedientes y autorizando a 39.000 nuevos operadores, alcanzando los 140.000 operadores habilitados sujetos al control del Comisionado.

Hemos seguido avanzando en la primera convocatoria de expendedurías mediante subasta pública de forma transparente, objetiva e imparcial, con la que ya hemos autorizado este año la apertura de un centenar de nuevas expendedurías en las zonas de mayor crecimiento de la demanda y de la población, ampliando los servicios públicos de la red del Estado y mejorando su cobertura territorial.

Hemos seguido trabajando para garantizar que los productos que llegan al mercado cumplen la normativa, ayudando a proteger la salud de las personas y contribuyendo a la lucha contra el comercio ilícito, revisando 850 nuevos productos de tabaco antes de ser comercializados, analizando sus presentaciones, etiquetados y envasados, e impidiendo la comercialización de 32 productos por incumplir la ley. También hemos comprobado más de 1.250 campañas promocionales y publicitarias de productos de tabaco, impidiendo la celebración de 23 campañas por no ser conformes con la normativa.

A través de nuestro servicio de atención ciudadana este año hemos atendido a más de 56.000 personas en los diferentes canales: 47.000 llamadas telefónicas, más de 9.500 correos electrónicos y casi un centenar de personas de forma presencial. A través de este servicio, contestamos de forma ágil a las consultas y dudas de los operadores y los ciudadanos, que han puntuado la atención recibida con 96 puntos sobre 100.

Hemos recibido más de 2.000 denuncias de posibles incumplimientos de la normativa que, junto a las labores de investigación de nuestros servicios de Inspección, nos han permitido detectar y sancionar más de 2.000 infracciones de los operadores, garantizando el cumplimiento de la ley, la lucha contra el comercio ilícito, la neutralidad y la protección de la salud.

Entre otras actuaciones en materia de control e inspección, hemos continuado en nuestro esfuerzo por detectar y eliminar la publicidad del tabaco en internet y en las redes sociales para proteger especialmente a los jóvenes y a los menores de edad y luchar contra cualquier clase de comercio irregular.

A pesar del volumen de procedimientos tramitados y el elevado número de operadores, las actuaciones del Comisionado cuentan con bajos niveles de conflictividad y litigiosidad, situados en el 0,25% sobre el total de resoluciones. Además, durante este año no hemos recibido ninguna queja formal por actuaciones del organismo.

En 2023 hemos incrementado los ingresos hasta superar los 100 millones de euros, quintuplicando los de años anteriores como consecuencia de las subastas de expendedurías. Gracias a ello, hemos podido seguir mejorando los servicios prestados por el organismo y hemos contribuido también a financiar los servicios públicos estatales y de otras administraciones, ya que tres de cada cuatro euros recaudados este año se han entregado al Tesoro Público.

También hemos seguido avanzando en la mejora de nuestros servicios públicos con la puesta en marcha de un nuevo servicio de geolocalización de expendedurías de tabaco y timbre del Estado, la elaboración de material formativo para operadores, la modernización de nuestros procedimientos y la transformación digital, cuyos resultados esperamos que puedan verse próximamente.

1. Comisionado para el Mercado de Tabacos

El Comisionado para el Mercado de Tabacos es el organismo público de la Administración General del Estado que controla y supervisa la actividad de los más de 140.000 operadores del mercado de tabacos y sus instalaciones, velando por el cumplimiento de la normativa aplicable a estos operadores y a los productos de tabaco.

Buen funcionamiento del mercado

El objetivo principal del Comisionado para el Mercado de Tabacos es garantizar y promover el correcto funcionamiento del mercado de tabacos, en beneficio del interés general, de los consumidores y usuarios y de los operadores legalmente habilitados.

Protección de los consumidores

Para ello, controla la actividad de los operadores del mercado de tabacos que operan en España en todas las fases de la cadena, desde los fabricantes hasta los operadores minoristas, pasando por los importadores, exportadores y distribuidores, velando por el cumplimiento de la normativa, y garantizando que los productos de tabaco que se ponen a disposición de los consumidores sean acordes con las normas españolas aplicables y con la normativa europea de armonización.

Servicio Público

En su actividad de supervisión, el Comisionado para el Mercado de Tabacos también persigue garantizar un buen servicio público en el suministro regular a los consumidores mayores de edad en condiciones adecuadas de los productos de tabaco y de los signos de franqueo y efectos timbrados, a través de la red de expendedorías de tabaco y timbre del Estado (Estancos), que se desarrolla en régimen de monopolio del Estado.

Objetividad, neutralidad e independencia

El Comisionado para el Mercado de Tabacos en el ejercicio de sus funciones actúa protegiendo exclusivamente el interés público de forma objetiva, imparcial e independiente frente a cualquier presión, interés o interferencia de la industria tabacalera o de sus asociaciones representativas, de acuerdo con los principios de neutralidad y transparencia.

1.1. Normativa aplicable

El Comisionado para el Mercado de Tabacos se encuentra sometido al conjunto del ordenamiento jurídico, destacando las siguientes normas:

Normativa nacional

- Ley 13/1998, de 4 de mayo, de Ordenación del Mercado de Tabacos y Normativa Tributaria.
- Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco.
- 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.
- Real Decreto 2668/1998, de 11 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Organismo autónomo Comisionado para el Mercado de Tabacos.
- 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.
- Orden HAC/1365/2018, de 12 de diciembre, por la que se aprueban las normas técnicas relativas a la trazabilidad y las medidas de seguridad de los productos del tabaco, en desarrollo de los artículos 21 y 22 del Real Decreto 579/2017, de 9 de junio.

Normativa europea

- Directiva 2014/40/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 3 de abril de 2014, relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de fabricación, presentación y venta de los productos del tabaco y los productos relacionados y por la que se deroga la Directiva 2001/37/CE.
- Reglamento de Ejecución (UE) 2018/574 de la Comisión, de 15 de diciembre de 2017, relativo a las normas técnicas para el establecimiento y el funcionamiento de un sistema de trazabilidad para los productos del tabaco.
- Decisión de Ejecución (UE) 2018/576 de la Comisión, de 15 de diciembre de 2017, sobre las normas técnicas de las medidas de seguridad que se aplican a los productos del tabaco.

Normativa internacional

- Convenio Marco de la OMS para el control del tabaco, hecho en Ginebra el 21 de mayo de 2003.
- Protocolo para la eliminación del comercio ilícito de productos de tabaco, celebrado en Seúl el 11 de noviembre de 2012.

1.2. Funciones

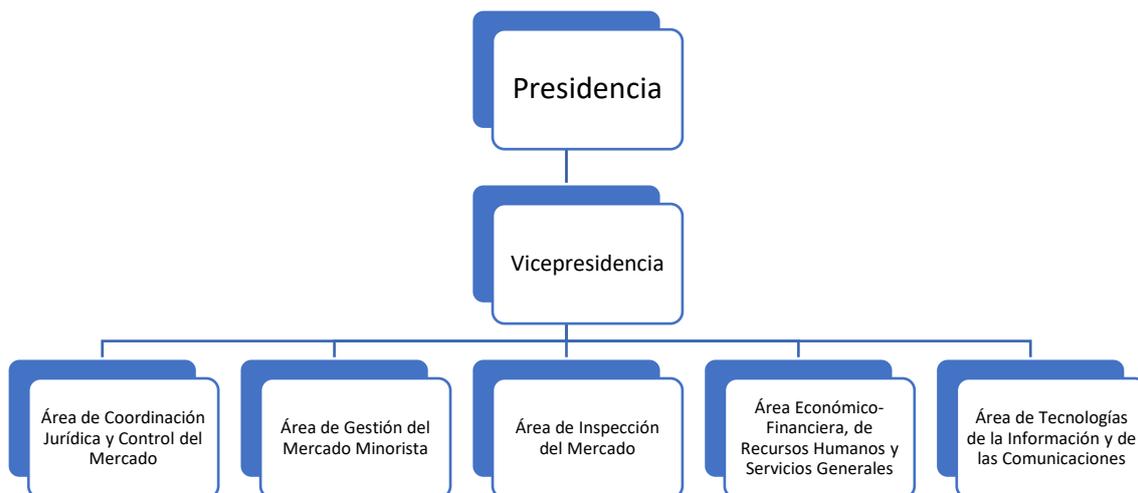
El Comisionado para el Mercado de Tabacos ejerce las siguientes funciones:

- Otorgar, suspender o revocar las habilitaciones, concesiones o autorizaciones para operar en el mercado de tabacos.
- Vigilar el mercado de tabacos y supervisar la actividad de los operadores, sus instalaciones, medios de transporte y establecimientos.
- Vigilar las condiciones de fabricación, importación, introducción, transporte, almacenamiento, distribución y comercialización de los productos de tabaco, máquinas expendedoras de productos de tabaco y máquinas de fabricación de productos de tabaco.
- Actuar como órgano de interlocución y relación con los distintos operadores y con las organizaciones que les representen.
- Comprobar e inspeccionar productos de tabaco y sus denominaciones, emisiones, ingredientes, presentaciones, etiquetados y envasados, en colaboración con las autoridades sanitarias y el resto de administraciones públicas.
- Ordenar la publicación en el «Boletín Oficial del Estado» de los precios de los productos de tabaco.
- Comprobar e inspeccionar el contenido y presupuestos de las actividades promocionales o publicitarias de productos de tabaco.
- Ejercer las funciones de control y supervisión en materia de trazabilidad y medidas de seguridad de los productos del tabaco.
- Ejercer todas las actividades necesarias para el mantenimiento y el correcto funcionamiento de la red de expendedurías de tabaco y timbre del Estado, garantizar su neutralidad y el cumplimiento de la normativa.
- Almacenar, custodiar y destruir el tabaco crudo, los productos de tabaco, las máquinas expendedoras de productos de tabaco y la maquinaria utilizada para su elaboración, abandonados, aprehendidos o decomisados que, con arreglo a la normativa aplicable, le correspondan.
- Ejercer las funciones de arbitraje en los conflictos entre operadores que las partes le encomienden.
- Ejercer las competencias públicas relativas a la distribución física del timbre del Estado y signos de franqueo a través de la red de expendedurías de tabaco y timbre del Estado, supervisando su disponibilidad, almacenamiento y suministro en condiciones adecuadas.
- Ejercer la potestad sancionadora en los términos previstos en la Ley 13/1998, de 4 de mayo, de Ordenación del Mercado de Tabacos y Normativa Tributaria, y el resto del ordenamiento.

1.3. Estructura orgánica

El Comisionado para el Mercado de Tabacos tiene naturaleza de organismo autónomo, depende del Ministerio de Hacienda a través de la Subsecretaría y se estructura en los siguientes órganos y unidades:

- Presidente (rango de subdirector general): Luis Gavira Caballero
 - Vicepresidente (rango de subdirector general): Alberto Salcines Sáez
 - Área de Coordinación Jurídica y Control del Mercado: Borja García Ramos
 - Área de Gestión del Mercado Minorista: Ignacio Díaz Sanz
 - Área de Inspección del Mercado: Manuel Cuevas Sedano
 - Área Económico-Financiera, de Recursos Humanos y Servicios Generales: Begoña Echanove Herce
 - Área de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones: Raul Hilara Parra

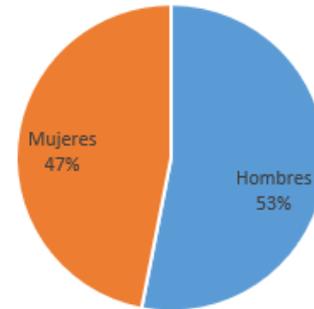


1.4. Recursos humanos

En el año 2023 el Comisionado para el Mercado de Tabacos ha contado con 49 empleados públicos con una edad media de 53 años.

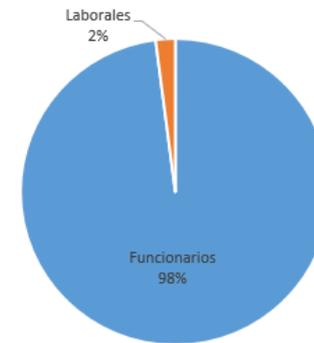
Distribución por sexo

| Hombres | Mujeres | Total |
|---------|---------|-------|
| 26 | 23 | 49 |



Distribución por tipo de empleado público

| Funcionarios | Laborales | Total |
|--------------|-----------|-------|
| 48 | 1 | 49 |

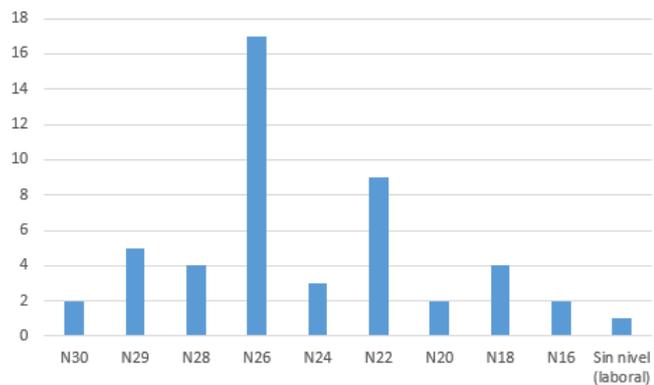
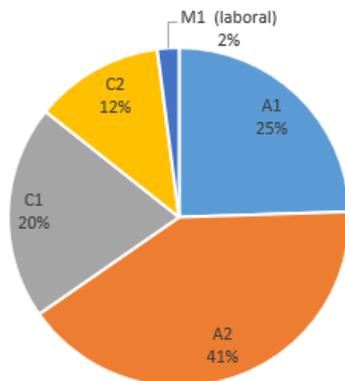


Distribución por subgrupo

| Subgrupo | A1 | A2 | C1 | C2 | M1 (laboral) |
|----------|----|----|----|----|--------------|
| Total | 12 | 20 | 10 | 6 | 1 |

Distribución por niveles

| Niveles | N30 | N29 | N28 | N26 | N24 | N22 | N20 | N18 | N16 | Sin nivel (laboral) |
|---------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---------------------|
| Total | 2 | 5 | 4 | 17 | 3 | 9 | 2 | 4 | 2 | 1 |



1.5. Contratos, convenios y encargos

Contratos públicos

Se han celebrado 19 contratos públicos de acuerdo con la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por importe de 2.682.960,29 euros.

Contratos según procedimiento de licitación

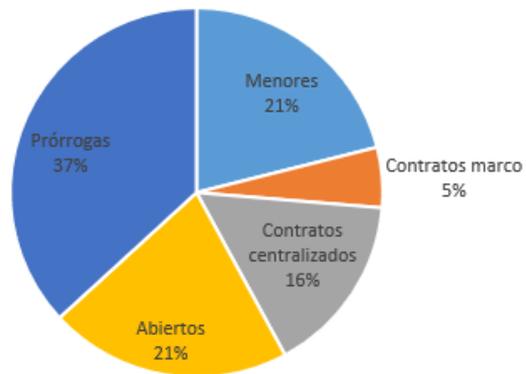
| Abiertos | Contratos marco | Contratos centralizados | Menores | Prórrogas | Total |
|----------|-----------------|-------------------------|---------|-----------|-------|
| 4 | 1 | 3 | 4 | 7 | 19 |

Contratos según tramitación

| Ordinaria | Urgencia | Emergencia |
|-----------|----------|------------|
| 19 | 0 | 0 |

Contratos según categoría de contrato

| Obras | Servicios | Suministros |
|-------|-----------|-------------|
| 1 | 11 | 7 |



Contratos sujetos a regulación armonizada (SARA)

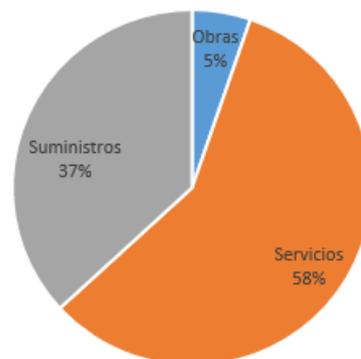
| SARA | No SARA |
|------|---------|
| 0 | 19 |

Contratos administrativos o privados

| Administrativos | Privados |
|-----------------|----------|
| 19 | 0 |

Contratos celebrados con PYME

| No PYME | PYME |
|---------|------|
| 19 | 0 |



Convenios

Se han suscrito convenios con las siguientes entidades, de acuerdo con lo previsto en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público:

- Adenda de modificación del Convenio entre la Secretaría de Estado de Seguridad y el Comisionado para el Mercado de Tabacos, O.A., en materia de vigilancia, inspección y control del mercado de tabacos. «BOE» núm. 174, de 22 de julio de 2023.
- Convenio con el Organismo Autónomo Centro Nacional de Información Geográfica, para la utilización de la plataforma web Cartociudad. «BOE» núm. 23, de 27 de enero de 2023.

Encargos a medios propios

Se han realizado los siguientes encargos a medios propios, de acuerdo con el artículo 32 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

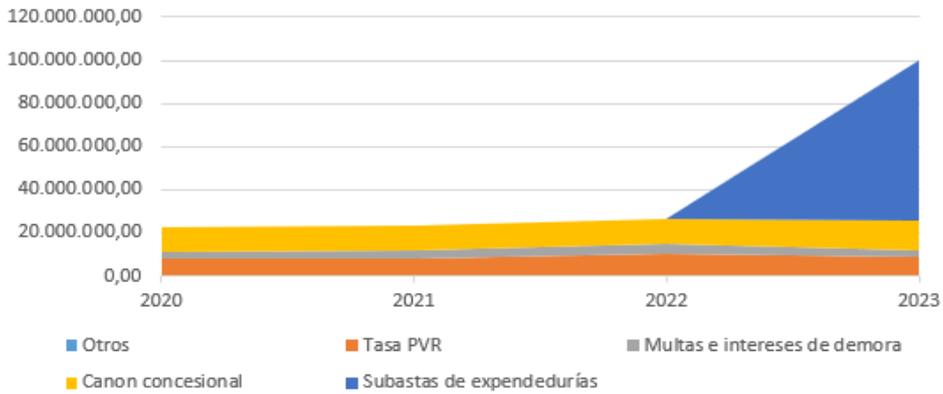
- Encargo a SEGIPSA, S.A., de la realización de los trabajos de redacción de anteproyecto, proyecto básico y de ejecución, y dirección facultativa de las obras de reforma integral de la sede del CMT.
- Encargo a SEGIPSA, S.A., para la gestión de la documentación del archivo del Comisionado para el Mercado de Tabacos y su envío al Centro de Almacenamiento y Documentación Administrativa (CADA).

1.6. Gestión económica

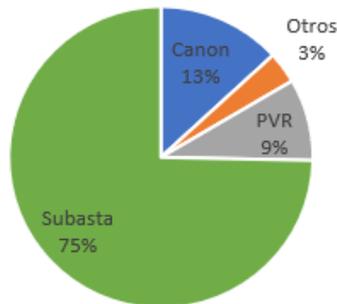
El Comisionado ha gestionado los siguientes ingresos públicos entre 2020 y 2023.

| Ingresos (euros) | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|
| Canon concesional | 12.005.839,39 | 11.559.415,85 | 12.015.505,62 | 13.183.423,82 |
| Tasa concesión expendedorías | 0,00 | 0,00 | 4.040,26 | 30.201,50 |
| Tasa PVR | 8.209.918,83 | 7.658.818,40 | 10.540.774,18 | 8.779.252,09 |
| Tasa traslado y transmisión | 174.988,66 | 265.485,81 | 223.120,89 | 215.376,97 |
| Multas e intereses de demora | 2.472.717,42 | 3.662.949,17 | 4.004.648,97 | 3.140.323,23 |
| Subastas de expendedorías | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 74.725.000,00 |
| Total | 22.863.464,30 | 23.146.669,23 | 26.788.089,92 | 100.073.577,61 |

Evolución de fuentes de ingresos

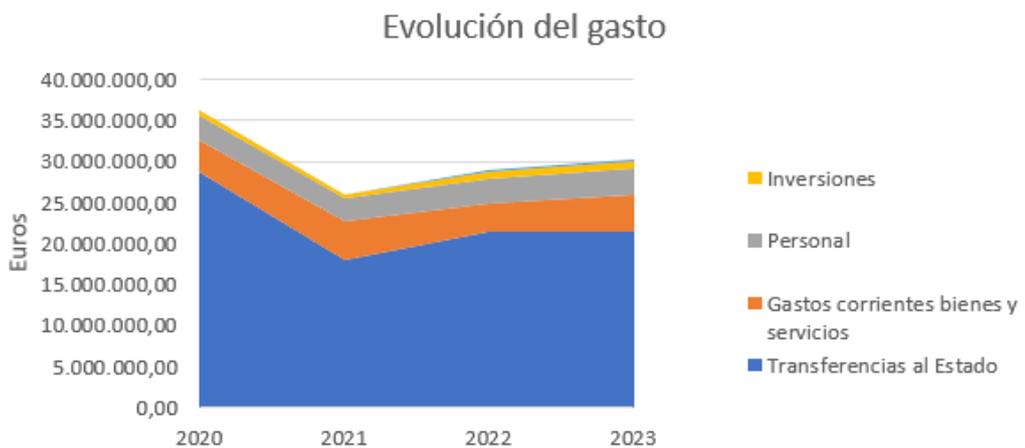
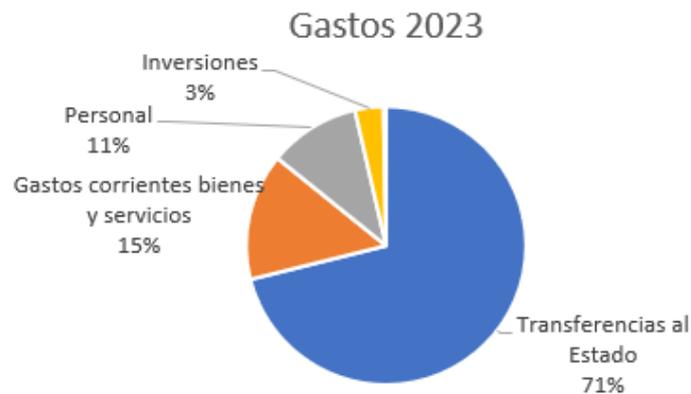


Ingresos 2023



Los fondos recaudados se han destinado en el año 2023 a la financiación del Estado y de los servicios públicos estatales (71% del presupuesto de gastos) y al funcionamiento del organismo (29% del presupuesto de gastos).

| Capítulos de gasto (euros) | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Cap. IV (transferencias al Estado) | 28.826.956,92 | 18.071.878,97 | 21.367.845,55 | 21.453.660,00 |
| Cap. II (gastos corrientes bienes y servicios) | 3.843.694,32 | 4.618.627,21 | 3.432.974,45 | 4.443.200,00 |
| Cap. I (personal) | 2.969.260,00 | 2.816.150,00 | 3.085.000,00 | 3.193.990,00 |
| Cap. VI (inversiones) | 535.274,43 | 430.013,82 | 890.570,00 | 990.570,00 |
| Cap. III (intereses) | 35.054,33 | 40.150,00 | 90.150,00 | 90.150,00 |

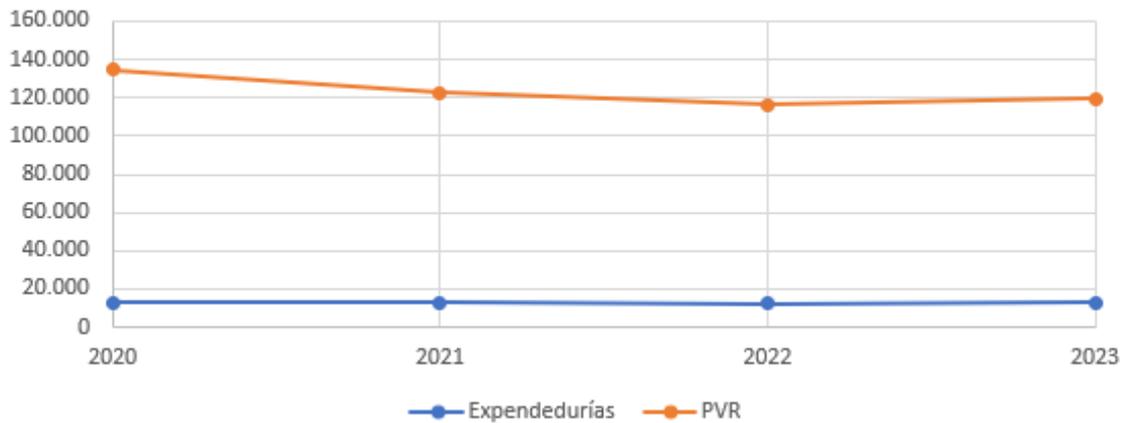


2. Procedimientos y servicios

Red de venta minorista: Expendedurías de tabaco y timbre del Estado, Puntos de Venta con Recargo (PVR) y otros establecimientos minoristas

| Operador | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Expendedores | 12.832 | 12.824 | 12.770 | 12.784 |
| PVR | 134.690 | 122.780 | 116.361 | 119.645 |
| Establecimientos penitenciarios | 87 | 87 | 87 | 87 |
| Puertos y aeropuertos | 1 | 1 | 2 | 5 |
| Total | 147.610 | 135.692 | 129.220 | 132.521 |

Red de expendedurías y PVR



Registro de operadores mayoristas habilitados

| Operador | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|----------------|------------|------------|-----------|-----------|
| Fabricantes | 32 | 32 | 13 | 14 |
| Marquistas | 66 | 66 | 38 | 43 |
| Importadores | 33 | 33 | 12 | 13 |
| Distribuidores | 7 | 7 | 7 | 7 |
| Total | 138 | 138 | 70 | 77 |

Administración de la red de expendedurías de tabaco y timbre del Estado

| Procedimientos | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|-------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Subastas convocadas | 0 | 0 | 203 | 0 |
| Cambios de emplazamiento | 140 | 192 | 116 | 139 |
| Transmisiones inter vivos (TIV) | 262 | 426 | 310 | 435 |
| Transmisiones mortis causa (TMC) | 61 | 73 | 55 | 62 |
| TIV con cambios emplazamiento | 128 | 167 | 126 | 135 |
| TMC con cambios emplazamiento | 1 | 2 | 0 | 2 |
| Almacenes complementarios | 3 | 3 | 0 | 6 |
| Obras | 4 | 21 | 19 | 12 |
| Extensiones transitorias | 59 | 53 | 87 | 71 |
| Declaraciones venta otros productos | 4.161 | 6.125 | 2.662 | 1.213 |
| Denegación venta otros productos | 18 | 123 | 95 | 67 |
| Restricción horaria | 227 | 60 | 33 | 77 |
| Cierre temporal | 993 | 1.523 | 1.700 | 1.804 |
| Extinción de la concesión | 35 | 72 | 71 | 73 |
| Total | 6.092 | 8.840 | 5.477 | 4.096 |

Distribución de signos de franqueo y timbre del Estado

| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|-----------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Unidades distribuidas | 142.526.716 | 178.970.635 | 181.193.701 | 171.119.337 |

Resoluciones de precios de productos de tabaco publicadas en el Boletín Oficial del Estado

| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|-----------------------------------|------|------|------|------|
| Resoluciones de precios en el BOE | 41 | 45 | 48 | 47 |

Productos de tabaco revisados: etiquetados, envasados, presentaciones y denominaciones

| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|-------------------------------|------|------|------|------|
| Productos de tabaco revisados | 627 | 643 | 840 | 850 |
| Productos no conformes | 29 | 44 | 26 | 32 |

Control de actividades promocionales y publicitarias de productos de tabaco

| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|------------------------------------|-------|-------|-------|-------|
| Campañas promocionales comunicadas | 1.184 | 1.234 | 1.309 | 1.245 |
| Campañas suspendidas | 18 | 24 | 14 | 23 |



Control de importaciones ocasionales de productos de tabaco

| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---------------------------------------|------|------|------|------|
| Importaciones ocasionales autorizadas | 13 | 8 | 18 | 6 |

Control de modelos de máquinas expendedoras de productos de tabaco

| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---------------------|------|------|------|------|
| Modelos autorizados | 255 | 256 | 256 | 258 |

Control de las condiciones de distribución a la red de expendedurías de tabaco y timbre del Estado

| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---------------------------|------|------|------|------|
| Comunicaciones de cambios | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Cambios suspendidos | 0 | 0 | 0 | 0 |

Control de acuerdos entre operadores mayoristas y asociaciones representativas de expendedores y de PVR

| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|----------------------|------|------|------|------|
| Acuerdos comunicados | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Acuerdos suspendidos | 0 | 0 | 0 | 0 |

Custodia y almacenamiento de tabaco de contrabando y de maquinaria de fabricación de tabaco de contrabando

| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---------------------------------------|------------|-----------|------------|-----------|
| Expedientes de aprehensión | 3.739 | 4.479 | 4.097 | 4.583 |
| Cigarrillos aprehendidos (cajetillas) | 10.103.069 | 6.431.106 | 12.900.170 | 9.465.022 |

Memoria Anual 2023

| | | | | |
|--|---|--|--|---|
| Cigarros aprehendidos (unidades) | 22.596 | 62.890 | 34.699 | 63.196 |
| Picadura aprehendida (gramos) | 254.965.244 | 236.025.412 | 174.655.880 | 380.512.795 |
| Maquinaria aprehendida (unidades) | Maquinaria 117 Material auxiliar 33.723 | Maquinaria 604 Material auxiliar 507.236 | Maquinaria 387 Material auxiliar 126.004 | Maquinaria 241 Material auxiliar 25.995 |

Destrucción de tabaco de contrabando y de maquinaria de fabricación de tabaco de contrabando

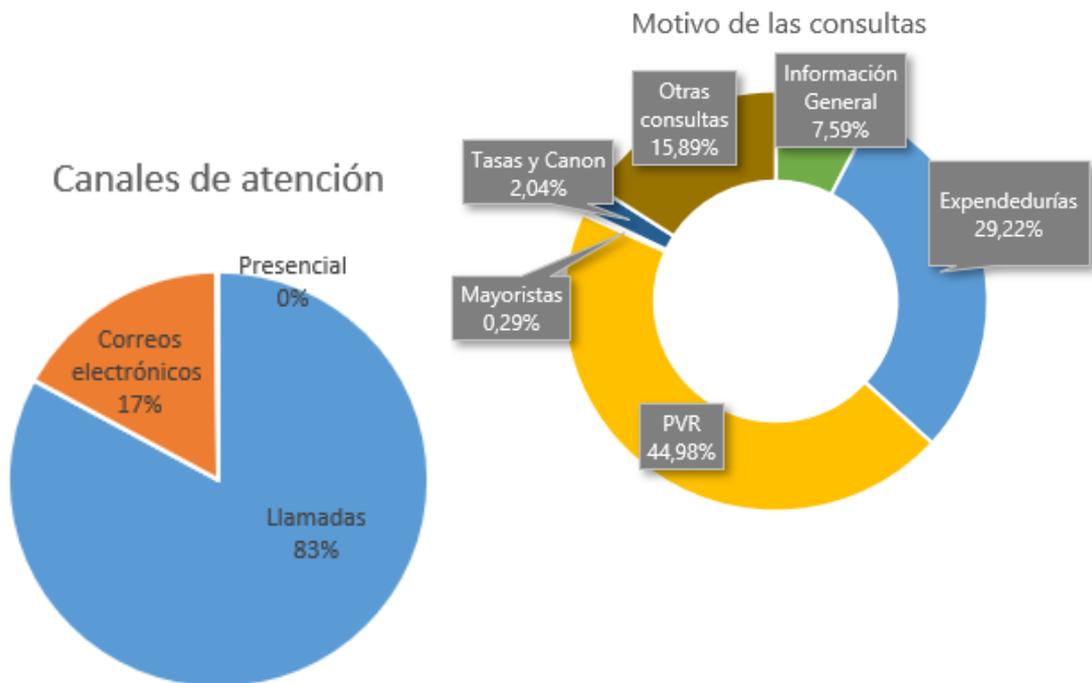
| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|--|-----------|------------|------------|-------------|
| Expedientes de destrucción | 2 | 4 | 6 | 7 |
| Cigarrillos destruidos (cajetillas) | - | - | 10.780.186 | 2.576.999 |
| Cigarros destruidos (unidades) | - | - | 165.886 | 316 |
| Picadura destruida (gramos) | 6.140.837 | 25.769.969 | 40.958.566 | 271.028.499 |
| Maquinaria destruida (unidades) | - | 2.246 | 277.098 | 46.957 |

3. Calidad de los servicios y Transparencia

Desde el año 2020 el organismo cuenta con un nuevo Servicio de Atención Ciudadana, con amplios horarios y múltiples canales de atención, para poder responder de forma ágil a cualquier duda o consulta a través de correo electrónico, teléfono o de forma presencial sin necesidad de cita previa. Desde su puesta en marcha, hemos atendido a más 170.000 personas.

Análisis de demanda del Servicio de Atención Ciudadana

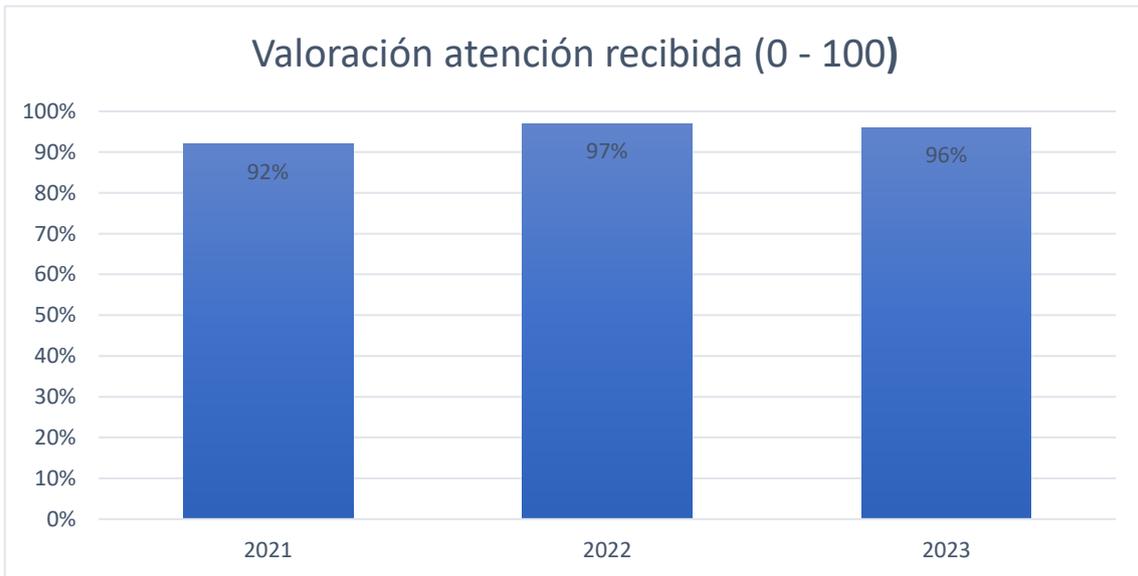
| Canal de atención | 2021 | 2022 | 2023 |
|----------------------|--------|--------|--------|
| Personas atendidas | 63.293 | 51.213 | 56.599 |
| Llamadas | 53.083 | 41.478 | 46.945 |
| Correos electrónicos | 10.102 | 9.639 | 9.569 |
| Atención presencial | 108 | 96 | 85 |



Evaluación de la satisfacción de los usuarios

La calidad del servicio es evaluada diariamente mediante encuestas a los usuarios de los diferentes canales de atención

| Encuestas | 2021 | 2022 | 2023 |
|--|--------|--------|--------|
| Encuestas realizadas | 19.770 | 15.137 | 14.115 |
| % Consultas resueltas satisfactoriamente | 90,87% | 93,65% | 92,73% |
| Valoración global servicio (0-10) | 8,6/10 | 9,0/10 | 8,9/10 |
| Valoración atención (0-10) | 9,2/10 | 9,7/10 | 9,6/10 |



Quejas y sugerencias

Se han recibido 0 quejas formales en el Comisionado para el Mercado de Tabacos en 2023:

| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|--------|------|------|------|------|
| Quejas | 8 | 2 | 3 | 0 |

Transparencia

El Comisionado publica en su portal web información institucional, organizativa y de planificación, incluyendo el organigrama actualizado, los planes y programas anuales y plurianuales; información de relevancia jurídica, incluyendo normativa, circulares y

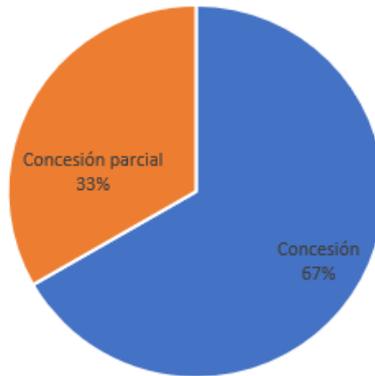
notas informativas emitidas; información económica, presupuestaria y estadística, incluyendo los contratos, encargos y convenios suscritos y las cuentas anuales; así como otra información de interés.

Solicitudes de acceso a Información Pública

Se han tramitado y resuelto 3 solicitudes de acceso a información pública dirigidas al Comisionado, en aplicación de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|------|------|------|------|
| Resoluciones de solicitudes de acceso a información | 7 | 4 | 12 | 3 |

Resoluciones de acceso a información



4. Inspección y sanción

En el Comisionado para el Mercado de Tabacos se ejercen funciones de supervisión, inspección y sanción de acuerdo con la ley, para garantizar que los operadores del mercado cumplen con la normativa aplicable en el desempeño de su actividad y que los productos de tabaco que se ponen en circulación en el mercado nacional son acordes con las normas aplicables, recibiendo una media anual de más de 2.000 denuncias. En el ejercicio de estas competencias, se han realizado las siguientes actuaciones:

Resoluciones sancionadoras por tipo de operador

| Operador | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|----------------|-------|------|-------|-------|
| PVR | 1.639 | 955 | 1.649 | 1.826 |
| Expendedores | 159 | 241 | 181 | 201 |
| Distribuidores | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Fabricantes | 3 | 2 | 3 | 1 |

Resoluciones sancionadoras por gravedad de la infracción

| Gravedad | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|-----------|-------|------|-------|-------|
| Leve | 1.566 | 939 | 1.571 | 1.746 |
| Grave | 235 | 258 | 263 | 282 |
| Muy grave | 0 | 1 | 0 | 0 |

Principales conductas sancionadas

| | PVR | Expendedurías | Mayoristas |
|--|--|---|---|
| Principales conductas sancionadas | Venta no autorizada. Ausencia de mecanismos de control de venta a menores. No conservación de factura o vendí. | Suministro irregular. Actividad publicitaria o promocional irregular. Falseamiento de información al Comisionado. | Actividad publicitaria o promocional irregular. Incumplimiento requerimientos del Comisionado. |

5. Litigiosidad

En el Comisionado para el Mercado de Tabacos se resolvieron más de 47.000 expedientes, con una litigiosidad o conflictividad del 0,25% en 2023.

Recursos administrativos

| | PVR | Expendedurías | Mayoristas |
|--|--------|---------------|------------|
| Número total expedientes resueltos | 40.857 | 4.297 | 2.104 |
| Resoluciones recurridas vía administrativa | 40 | 67 | 6 |
| Estimaciones recursos administrativos | 11 | 3 | 0 |

Recursos contencioso-administrativos

| | PVR | Expendedurías | Mayoristas |
|---|--------|---------------|------------|
| Número total expedientes resueltos | 40.857 | 4.297 | 2.104 |
| Resoluciones recurridas vía contenciosa | 0 | 40 | 4 |
| Estimaciones recursos contenciosos | 0 | 9 | 0 |

6. Relación con operadores del mercado

El Comisionado para el Mercado de Tabacos tiene entre sus funciones la de actuar como órgano de interlocución y relación con los distintos operadores del mercado de tabacos y con las organizaciones que les representen. En esta interlocución con los operadores, el Comisionado para el Mercado de Tabacos actúa en todo momento protegiendo el interés público de forma objetiva, imparcial e independiente frente a cualquier presión, interés o interferencia de la industria tabacalera o de sus asociaciones representativas, de acuerdo con el artículo 5.3 del Convenio Marco de la OMS para el Control del Tabaco.

Las relaciones de interlocución se canalizan habitualmente en el seno del **Comité Consultivo**, órgano con funciones de asistencia y asesoramiento. Durante este año, se han celebrado 11 sesiones ordinarias del Comité Consultivo. Actualmente, cuentan con representación en el Comité Consultivo los siguientes órganos y entidades:

Representantes de la Administración del Estado:

- Secretaría de Estado de Hacienda.
- Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos.
- Subsecretaría del Ministerio de Hacienda.
- Dirección General de Tributos.
- Departamento de Aduanas de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.
- Ministerio de Sanidad.
- Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación.
- Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa.
- Secretaría de Estado de Comercio.

Representantes de los operadores y otros intereses:

- Organizaciones que agrupan intereses profesionales de agricultores de tabaco.
- Organizaciones que agrupan intereses profesionales de empresas de primera transformación del tabaco o su importación o exportación en rama.
- Asociaciones empresariales de fabricantes, marquistas, distribuidores e importadores de tabaco elaborado.
- Fabricantes peninsulares de tabaco elaborado.
- Fabricantes canarios de tabaco elaborado.
- Asociaciones profesionales de expendedores.
- Asociaciones empresariales de autorizados para la venta con recargo.
- Organización representativa de los consumidores.

Asimismo, se han celebrado entre la Presidencia del Comisionado para el Mercado de Tabacos y operadores del mercado o sus asociaciones representativas un total de 17 reuniones.

7. Circulares, resoluciones, notas informativas y consultas

Circulares y Resoluciones

Durante este año se han emitido las siguientes resoluciones y circulares:

- Resolución de 9 de febrero de 2023, del Comisionado para el Mercado de Tabacos, por la que se establece el procedimiento para el pago por vía telemática de las tasas y el canon establecidos en la Ley 13/1998, de 4 de mayo, de Ordenación del mercado de tabacos y normativa tributaria.

Notas informativas

Durante este año se han emitido y publicado las siguientes notas informativas dirigidas a los operadores:

- Nota informativa de 20 de noviembre de 2023, sobre el inicio del plazo concesional para aquellos adjudicatarios definitivos que no hayan remitido la solicitud de apertura transcurridos seis meses desde la adjudicación.
- Nota informativa de 30 de mayo de 2023, sobre la prohibición de publicidad y patrocinio de productos de tabaco en redes sociales e internet.
- Nota informativa de 16 de mayo de 2023, sobre el plazo de presentación de la documentación del local en el que se ubicarán las expendedurías de tabaco y timbre del estado adjudicadas en el procedimiento de subasta.
- Nota informativa de 13 de marzo de 2023, sobre requisitos del local en el que se ubicarán las expendedurías adjudicadas en el procedimiento de subasta.
- Nota informativa de 13 de marzo de 2023, sobre la devolución de depósitos en el procedimiento de subasta.
- Nota informativa de 13 de marzo de 2023, sobre las reglas de adjudicación de expendedurías en el procedimiento de subasta.

Consultas

Se han atendido las siguientes consultas escritas de operadores y de sus asociaciones representativas:

| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|-----------|------|------|------|------|
| Consultas | 105 | 75 | 64 | 154 |

8. Informes y estadísticas de mercado

Con el fin de promover la transparencia del mercado de tabacos, el Comisionado para el Mercado de Tabacos publica periódicamente informes y estadísticas.

Durante este año se han elaborado y publicado en el portal web del organismo 29 informes y estadísticas del mercado de tabacos.

Informes mensuales de mercado

Estos informes publicados contienen información mensual del mercado de tabacos relacionada con la transformación, fabricación, distribución y venta de productos de tabaco en España, así como su evolución en los últimos meses y años.

Estadísticas de venta

Las estadísticas de venta contienen diversas tablas en formato reutilizable con información de la distribución realizada durante el año a la totalidad de las expendedorías de tabaco y timbre del Estado de la red, desglosada de la siguiente manera: Comunidades Autónomas (euros); Comunidades Autónomas (unidades); Provincias (euros); Provincias (unidades); Ranking cigarrillos (euros); Ranking cigarrillos (unidades); Ranking cigarros (euros); Ranking cigarros (unidades); Ranking liar (euros); Ranking liar (kilos) ; Ranking pipa (euros); Ranking pipa (kilos); Resumen anual comunidades (euros); Resumen anual comunidades (unidades) ; Resumen anual marcas (euros); Resumen anual marcas (unidades); Resumen anual provincias (euros); Resumen anual provincias (unidades).



Comisionado para el Mercado de Tabacos, O.A.

Paseo de la Habana, 140
28071 – Madrid

Tel. 917 45 75 45
info@cmtabacos.hacienda.gob.es