

# Comisionado para el Mercado de Tabacos

Memoria Anual 2024



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE HACIENDA

CM  
T

## **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](mailto:info@cmtabacos.hacienda.gob.es)

# Índice

Presentación	4
Principales cifras	7
El Comisionado para el Mercado de Tabacos	8
Procedimientos y servicios	17
Calidad y transparencia	25
Supervisión	31
Tribunales	34
Relación con operadores	37
Informes y estadísticas	39

# Prólogo de la Subsecretaria



La Memoria del Comisionado para el Mercado de Tabacos correspondiente a la anualidad 2024 constituye un instrumento de enorme utilidad como exponente del relevante trabajo de servicio público desarrollado por este Organismo, adscrito a la Subsecretaría de Hacienda.

La amplitud y rigor de los datos que en ella se reflejan, expuestos además con claridad y de manera bien estructurada, permitirá a quien se acerque a estas páginas conocer con detalle la intensa acción que este Comisionado ha desarrollado en 2024. Una tarea orientada a la protección del interés general y la salud pública, garantizando no solo productos seguros para los consumidores adultos, sino también la vigilancia permanente de un mercado, como el del tabaco, altamente regulado y con una gran incidencia tanto sanitaria, como tributaria y aduanera.

En el desempeño de esa función de protección cabe además resaltar la eficiencia en la gestión desarrollada y, al tiempo, subrayar la efectividad de las actuaciones del organismo en la tramitación de un importante volumen de expedientes y en la prevención y sanción de los incumplimientos normativos.

Esta Memoria es en sí misma también una muestra más del compromiso continuo del CMT con los principios de transparencia, objetividad e imparcialidad, claves para el fortalecimiento de la confianza de la ciudadanía en las instituciones y para reforzar el cumplimiento de la normativa.

Es oportuno mencionar un último aspecto, clave en la evolución de este organismo: su constante compromiso con la innovación y mejora continua en la calidad de la prestación de los servicios públicos, la atención ciudadana, en la que alcanza una buena valoración, y el desarrollo de los procedimientos electrónicos.

Mi reconocimiento por ello hacia el conjunto de profesionales que han participado y hecho posible esta gran labor, por su empeño permanente en seguir mejorando para dar cumplimiento a la misión de servicio público del organismo.

A handwritten signature in red ink, consisting of a vertical line followed by a stylized, cursive-like shape.

Lidia Sánchez Milán  
Subsecretaria de Hacienda  
Marzo, 2025

# Mensaje del Presidente



Es un placer presentar la Memoria Anual 2024 del Comisionado para el Mercado de Tabacos, un informe que no solo refleja el trabajo realizado durante el año, sino también nuestro firme compromiso con los principios de transparencia y servicio público.

En 2024, hemos supervisado un mercado de gran repercusión sanitaria, aduanera y tributaria, con un volumen de negocio superior a los 13.000 millones de euros y 9.500 millones de ingresos tributarios. 130.000 operadores se encuentran habilitados y sujetos a nuestra supervisión en toda la cadena de valor, desde los fabricantes hasta los minoristas, pasando por importadores, exportadores y distribuidores. Hemos resuelto más de 60.000 expedientes, incluyendo autorizaciones y actuaciones de vigilancia y control de productos, operadores e instalaciones, intentando acortar los plazos medios de respuesta, velando por el cumplimiento de toda la normativa.

La protección de los consumidores sigue siendo una de nuestras misiones fundamentales desde la creación del organismo en el año 1998. Buscamos garantizar que los productos que se ponen a disposición del público sean cada vez más seguros y cumplan todas las regulaciones. Seguimos promoviendo un servicio público de calidad en el control del suministro de estos productos a los consumidores mayores de edad a través de la red de expendedurías de tabaco y timbre (Estancos), en el marco del monopolio estatal.

A lo largo de este ejercicio, hemos redoblado esfuerzos para proteger la salud pública y prevenir el comercio ilícito. Hemos revisado 900 nuevos productos antes de su comercialización, ordenando la retirada de 44 envases por no cumplir con la normativa. Hemos examinado más de 1.200 campañas publicitarias y promocionales, evitando la realización de 17 de ellas por no ajustarse a la normativa vigente.

En cuanto a la labor de supervisión, hemos recibido 4.400 denuncias que, junto a nuestras actuaciones de inspección, nos ha permitido detectar y sancionar más de 2.000 incumplimientos de la normativa, reforzando nuestra lucha contra el comercio ilícito y cualquier otra irregularidad en el mercado.

Estas labores de control y verificación se han visto reforzadas también gracias al acuerdo con el Centro de Investigación y Control de la Calidad (CICC) para el análisis y la comprobación de emisiones, ingredientes, aditivos y otras sustancias en los productos de tabaco.

El servicio de atención ciudadana, que pusimos en marcha en 2020, ha seguido mostrando excelentes resultados. Este año hemos atendido a 40.000 personas, alcanzando un total de 210.000 usuarios desde la entrada en funcionamiento del servicio. A través de diferentes canales (telefónico, electrónico y presencial), hemos procurado ofrecer respuestas rápidas y eficaces a las dudas y preguntas planteadas, obteniendo una calificación media de 9,6 sobre 10 por parte de los usuarios.

A pesar del alto número de procedimientos y de operadores, las actuaciones del Comisionado han mantenido una litigiosidad reducida, que se ha situado en el 0,3%. De estas impugnaciones, el 95,4% son desestimadas en vía administrativa y el 91,2% también en vía contenciosa. Nos complace señalar que en los últimos dos años no hemos recibido quejas formales sobre el funcionamiento del organismo, lo que refuerza nuestra convicción para seguir mejorando la calidad de nuestros servicios.

Uno de nuestros compromisos de mejora ha sido la publicación de contestaciones a consultas de operadores y asociaciones, difundiendo de manera transparente los criterios interpretativos de la normativa del mercado de tabacos, lo que contribuye a impulsar el cumplimiento normativo, la rendición de cuentas, la transparencia, la objetividad y la imparcialidad del organismo.

En 2024, hemos finalizado el desarrollo de los procedimientos y sede electrónicos, cuya implementación se ha completado este año y estará disponible para todos los ciudadanos y operadores a principios de 2025, destacando la colaboración con la plataforma pública de servicios electrónicos «Sedipualba».

Debemos destacar un año más que, de los fondos recaudados a través del canon concesional, las tasas, multas y otros ingresos, el 80% se han transferido al Estado, contribuyendo con nuestra actividad a la financiación y sostenibilidad de otros servicios públicos estatales.

El trabajo reflejado en esta memoria anual es una muestra del compromiso de todos los que formamos parte de este organismo con la mejora continua de nuestro servicio público, garantizando un mercado más seguro y transparente.



Luis Gavira Caballero  
Presidente del Comisionado  
para el Mercado de Tabacos  
Marzo, 2025

# Principales cifras en 2024



**+40.000 PERSONAS ATENDIDAS  
POR NUESTRO SERVICIO DE  
ATENCIÓN CIUDADANA**



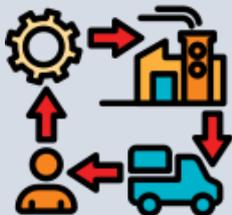
**+60.000 EXPEDIENTES  
RESUELTOS**



**9,6/10 VALORACIÓN DE LA  
ATENCIÓN RECIBIDA EN 14.000  
ENCUESTAS**



**+4.500 DENUNCIAS  
TRAMITADAS**



**+130.000 OPERADORES  
HABILITADOS**



**+2.000 PRODUCTOS Y  
PROMOCIONES  
REVISADOS**

# El Comisionado para el Mercado de Tabacos

El Comisionado para el Mercado de Tabacos es el organismo público de la Administración General del Estado creado en el año 1998 por la Ley 13/1998, de 4 de mayo, de Ordenación del Mercado de Tabacos y Normativa Tributaria, que controla y supervisa la actividad de más de 130.000 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.

## 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.



## Funciones y potestades

El Comisionado para el Mercado de Tabacos tiene diversas funciones esenciales en la regulación y supervisión del mercado. En primer lugar, se encarga de otorgar, suspender o revocar las habilitaciones, concesiones o autorizaciones necesarias para operar en este sector, y ejerce un control sobre las condiciones en que los operadores fabrican, importan, transportan, almacenan, distribuyen y comercializan los productos de tabaco. Asimismo, realiza inspecciones para verificar la conformidad de los productos, comprobando aspectos tales como sus ingredientes, emisiones, etiquetado y presentación, en colaboración con otras autoridades.

El Comisionado ordena la publicación de precios de los productos de tabaco en el Boletín Oficial del Estado y supervisa las actividades publicitarias y promocionales vinculadas a estos productos. Otra de sus funciones consiste en garantizar la trazabilidad y las medidas de seguridad de los productos de tabaco a lo largo de toda la cadena de distribución, asegurando el cumplimiento de la normativa.

Es también responsable de supervisar el funcionamiento adecuado de la red de expendedurías de tabaco y timbre del Estado, velando por el cumplimiento normativo, y de la distribución de productos de tabaco a consumidores mayores de edad, así como timbres del Estado y signos de franqueo a través de la red, asegurando su disponibilidad, regularidad y seguridad. En cuanto a los productos de tabaco decomisados o abandonados en procedimientos de contrabando, tiene la tarea de almacenarlos, custodiarlos y proceder a su destrucción conforme a la normativa aplicable.

Adicionalmente, el Comisionado actúa como órgano de arbitraje en los conflictos que puedan surgir entre los operadores, cuando partes involucradas lo soliciten. Finalmente, tiene la facultad de imponer sanciones conforme a la legislación vigente, en particular la Ley 13/1998, de 4 de mayo, de Ordenación del Mercado de Tabacos y Normativa Tributaria.

En resumen, el Comisionado desempeña un papel central en garantizar que todo el proceso relacionado con el tabaco, desde su producción hasta su distribución y comercialización, se ajuste a las normas nacionales y europeas.



## 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):
    - 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

Presidencia

Vicepresidencia

Área de  
Coordinación  
Jurídica y Control  
del Mercado

Área de Gestión  
del Mercado  
Minorista

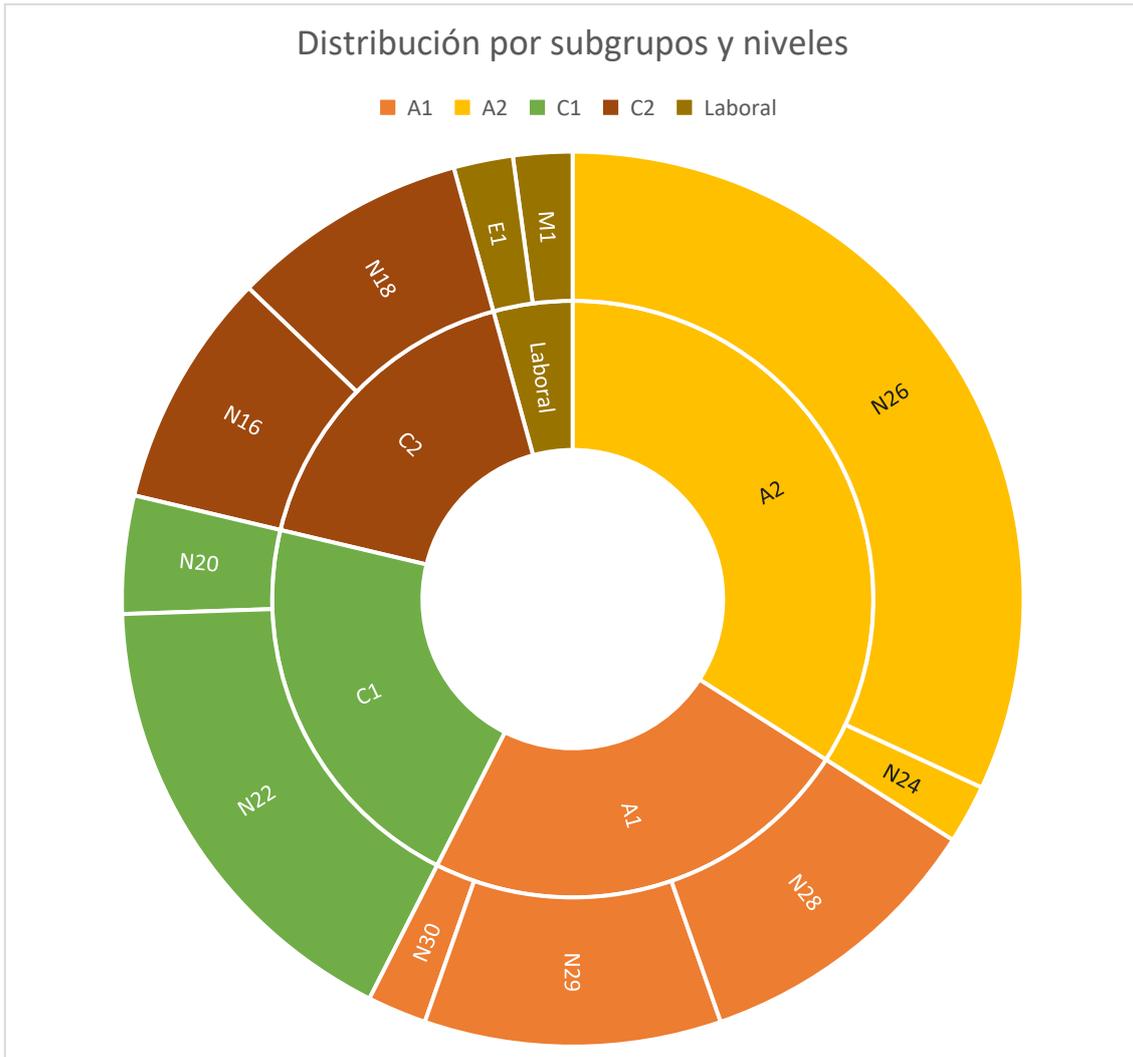
Área de  
Inspección del  
Mercado

Área Económico-  
Financiera, de  
Recursos  
Humanos y  
Servicios  
Generales

Área de  
Tecnologías de la  
Información y las  
Comunicaciones

### Recursos humanos

En el año 2024 el Comisionado para el Mercado de Tabacos ha contado con 47 empleados públicos, con una edad media de 52 años. De los 47 empleados públicos del organismo, 27 son mujeres, lo que supone el 57%. Del total de empleados públicos, 45 son funcionarios de carrera, suponiendo el 95% del total, y los dos empleados públicos restantes son personal laboral.



Subgrupo	A1			A2		C1		C2		Laboral	
Niveles	N30	N29	N28	N26	N24	N22	N20	N18	N16	M1	E1
<b>Total</b>	1	5	5	15	1	8	2	4	4	1	1



**57%** mujeres



**95%** funcionarios de carrera

### Contratos públicos, encargos y encomiendas de gestión

Se han celebrado 16 contratos públicos y 8 prórrogas para el ejercicio de nuestras funciones, de acuerdo con la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por importe de 4.218.644,93 euros (IVA excluido).

Se han celebrado un total de 24 contratos, distribuidos según el procedimiento de licitación en abiertos (6), marco (1), centralizados (3), menores (6) y prórrogas (8). En cuanto a la tramitación, la totalidad fueron ordinarios (16), sin contratos de urgencia o emergencia.

En cuanto a la categoría, se firmaron 1 contrato de obras, 7 de servicios y 8 de suministros. Respecto a los importes, hubo 1 contrato sujeto a regulación armonizada (SARA), y 15 no SARA. Todos los contratos fueron administrativos (16), sin contratos privados. Finalmente, todos los contratos fueron celebrados con entidades que no tienen la consideración de PYME.



Se ha suscrito convenio, de acuerdo con lo previsto en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, entre la Diputación provincial de Albacete y el Comisionado para el Mercado de Tabacos, O.A., para la puesta a disposición de la totalidad de aplicativos y herramientas que integran la plataforma Sedipualba.

Se ha prorrogado el 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) de acuerdo con el artículo 32 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público).

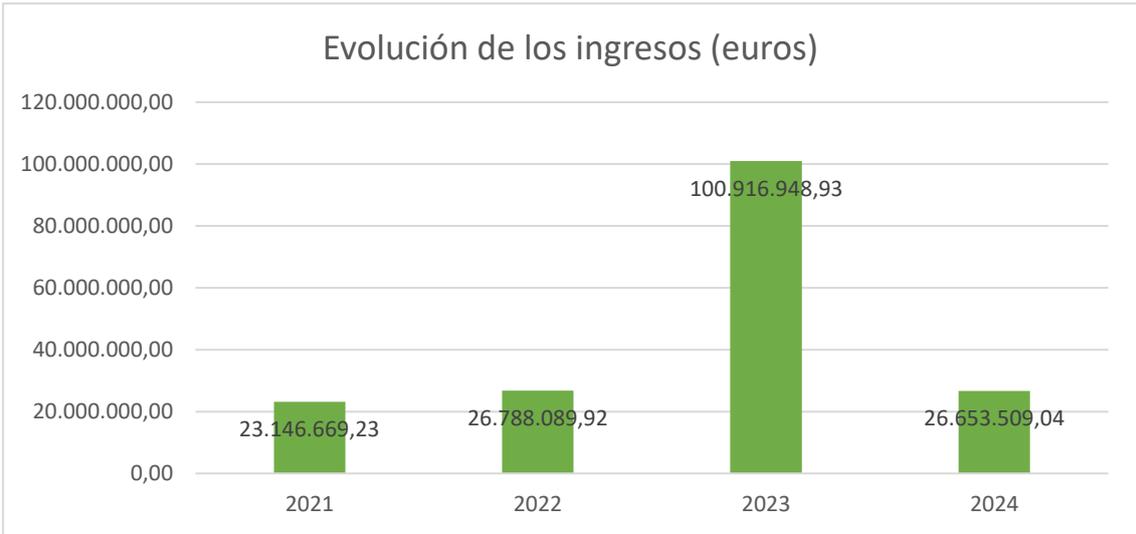
De acuerdo con el artículo 11.3.a) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público se ha suscrito el Acuerdo de encomienda de gestión con el Centro de Investigación y Control de la Calidad de la Dirección General de Consumo, para la realización de análisis de productos de tabaco, lo que reforzará nuestra capacidad de control y vigilancia sobre los ingredientes, emisiones y aditivos, mejorando la seguridad y protección de los consumidores y usuarios.

### Gestión económica

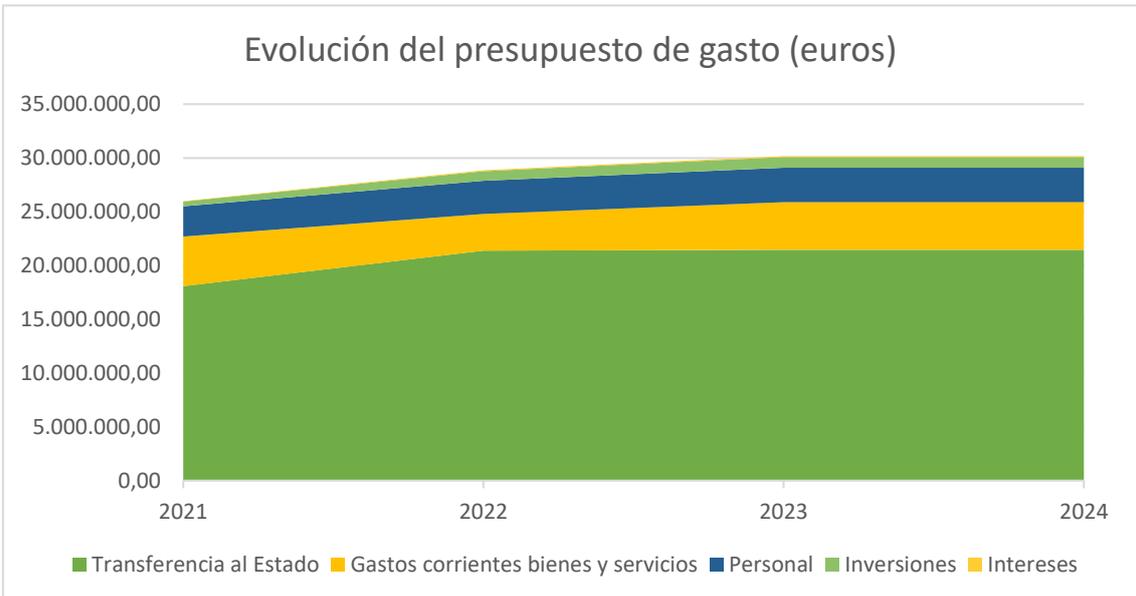
En 2024 se han recaudado 26.653.509,04 euros. En el año 2023 se recaudó el importe de las subastas de estancos convocados en el año anterior, lo que explica la diferencia de recaudación. Se mantiene la tendencia creciente de ingresos por canon concesional y la reducción de las tasas de autorizaciones de PVR debido a una reducción de solicitudes respecto al año anterior. Se incrementan también los ingresos por multas.

El presupuesto de gastos se mantiene en las mismas cifras que el año anterior, al no haberse aprobado Presupuestos Generales del Estado para 2024.

Ingresos (euros)	2021	2022	2023	2024
Canon concesional	11.559.415,85	12.015.505,62	13.183.423,82	13.739.203,27
Tasa concesión expendedorías	0,00	4.040,26	30.201,50	696,10
Tasa PVR	7.658.818,40	10.540.774,18	8.779.252,09	7.645.065,49
Tasa traslado y transmisión	265.485,81	223.120,89	215.376,97	234.664,88
Multas e intereses de demora	3.662.949,17	4.004.648,97	3.140.323,23	4.593.879,30
Subastas de expendedorías	0,00	0,00	74.725.000,00	440.000,00
<b>Total</b>	<b>23.146.669,23</b>	<b>26.788.089,92</b>	<b>100.073.577,61</b>	<b>26.653.509,04</b>



Capítulos de gasto (euros)	2021	2022	2023	2024
Cap. IV (transferencias al Estado)	18.071.878,97	21.367.845,55	21.453.660,00	21.453.660,00
Cap. II (gastos corrientes bienes y servicios)	4.618.627,21	3.432.974,45	4.443.200,00	4.443.200,00
Cap. I (personal)	2.816.150,00	3.085.000,00	3.193.990,00	3.193.990,00
Cap. VI (inversiones)	430.013,82	890.570,00	990.570,00	990.570,00
Cap. III (intereses)	40.150,00	90.150,00	90.150,00	90.150,00



*“El 80% de los fondos recaudados se ha transferido al Estado para financiar otros servicios públicos.”*



# Procedimientos y servicios

En 2024 hemos supervisado un mercado con un volumen de negocio superior a 13.000 millones de euros y 9.500 millones de ingresos tributarios y de gran repercusión sanitaria, aduanera y tributaria. 130.000 operadores se encuentran habilitados y sujetos a nuestra supervisión en todo el territorio nacional.

De estos operadores, la mayoría forman parte de la red minorista, con 117.000 Puntos de Venta con Recargo (PVR) con autorización en vigor y casi 13.000 estancos. En 2023 y 2024 se ha aumentado la red de expendedorías respecto a los años anteriores, como consecuencia de la convocatoria de estancos del año 2022. Con el incremento de la red, se favorece la capilaridad, manteniendo la prestación de los servicios públicos en todo el territorio nacional.

El Comisionado ha concedido nuevas habilitaciones para operar a importadores y distribuidores, verificando que sus instalaciones cumplen las condiciones y requisitos exigidos y que los operadores cumplen las condiciones idoneidad establecidas en la ley.

Durante este año hemos resuelto 60.000 expedientes, incluyendo autorizaciones, habilitaciones y otras actuaciones de vigilancia y control de productos, operadores e instalaciones, velando por el cumplimiento de toda la normativa aplicable.

En relación con la administración del monopolio de tabaco y timbre del Estado, el Comisionado ha gestionado 54.000 expedientes, incluyendo la gestión de las autorizaciones de PVR, el control de la venta de productos, la emisión del canon concesional anual, el control de cierres temporales, transmisiones, cambios de emplazamiento y otros procedimientos de supervisión sobre la red.

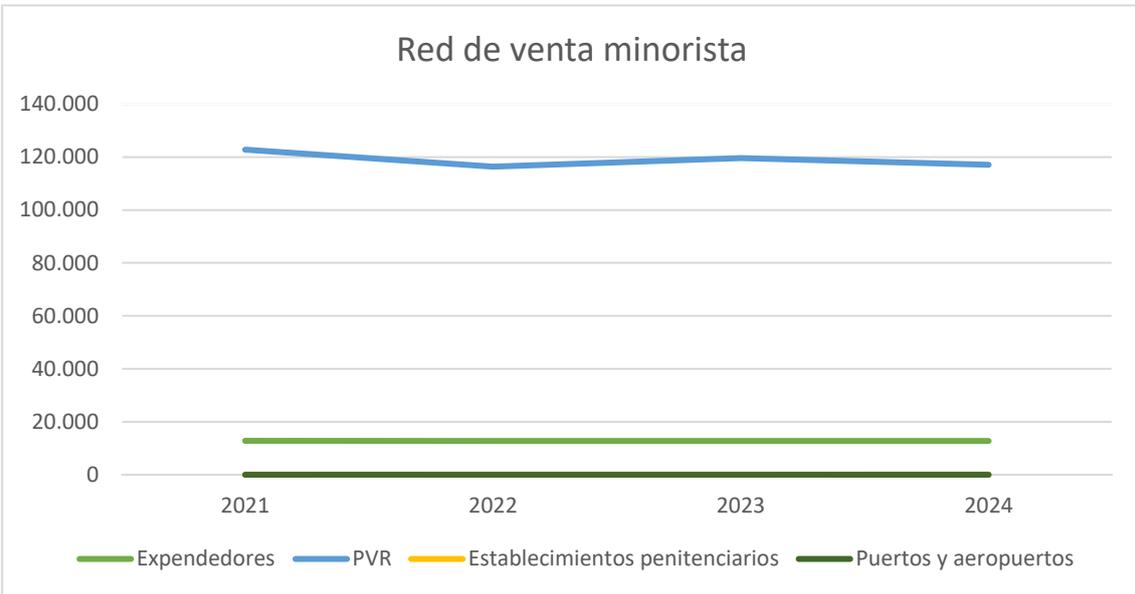
También se han verificado todos los nuevos productos de tabaco, comprobando que cumplan la normativa aplicable en materia de denominaciones, mensajes informativos, advertencias sanitarias, trazabilidad o medidas de seguridad.

De los 900 nuevos envases comunicados, se han detectado incumplimientos en 44 de ellos, acordándose la retirada o modificación de estos, evitando que llegaran al mercado productos que incumplían la normativa. Se han revisado las 1.200 campañas promocionales y publicitarias celebradas en la red de expendedorías, de las cuales se han suspendido 17 por vulnerar la ley.

Otras actuaciones incluyen la publicación oficial de los precios de venta de los productos de tabaco en el ámbito del monopolio, la revisión de las condiciones generales de distribución, el control de importaciones ocasionales, el control del servicio público de distribución de signos de franqueo y timbre del Estado a través de la red de expendedorías, la custodia, almacenamiento y destrucción del tabaco y maquinaria de contrabando, entre otras.

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

Operador	2021	2022	2023	2024
Expendedores	12.824	12.770	12.784	12.795
PVR	122.780	116.361	119.645	117.062
Establecimientos penitenciarios	87	87	87	87
Puertos y aeropuertos	1	2	5	6
<b>Total</b>	<b>135.692</b>	<b>129.220</b>	<b>132.521</b>	<b>129.949</b>



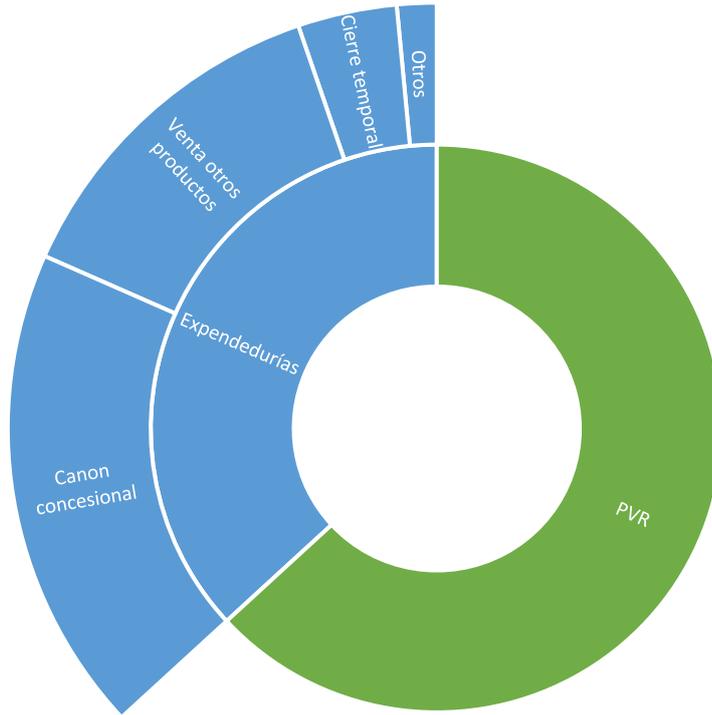
**Registro de operadores mayoristas habilitados**

Operador	2021	2022	2023	2024
Fabricantes	22	13	14	13
Marquistas	21	16	16	16
Importadores	68	39	44	52
Distribuidores	13	13	13	14
<b>Total</b>	<b>124</b>	<b>81</b>	<b>87</b>	<b>95</b>

**Procedimientos relacionados con la administración del monopolio de tabaco y timbre del Estado**

Procedimientos	2021	2022	2023	2024
Autorización PVR	34.872	45.541	39.031	32.492
Denegación PVR	802	950	1.413	1.338
Subastas convocadas	0	203	0	0
Cambios de emplazamiento	192	116	139	138
Transmisiones inter vivos (TIV)	426	310	435	438
Transmisiones mortis causa (TMC)	73	55	62	72
TIV con cambios emplazamiento	167	126	135	152
TMC con cambios emplazamiento	2	0	2	1
Almacenes complementarios	3	0	6	9
Obras	21	19	12	24
Extensiones transitorias	53	87	71	74
Declaraciones venta otros productos	6.125	2.662	1.213	6.827
Denegación venta otros productos	123	95	67	207
Restricción horaria	60	33	77	81
Cierre temporal	1.523	1.700	1.804	2.004
Extinción de la concesión	72	71	73	111
Canon concesional	9.320	9.524	9.681	9.915
<b>Total</b>	<b>53.812</b>	<b>61.488</b>	<b>54.202</b>	<b>53.890</b>

Procedimientos de la red minorista



Distribución de signos de franqueo y timbre del Estado a través de la red de expendedurías

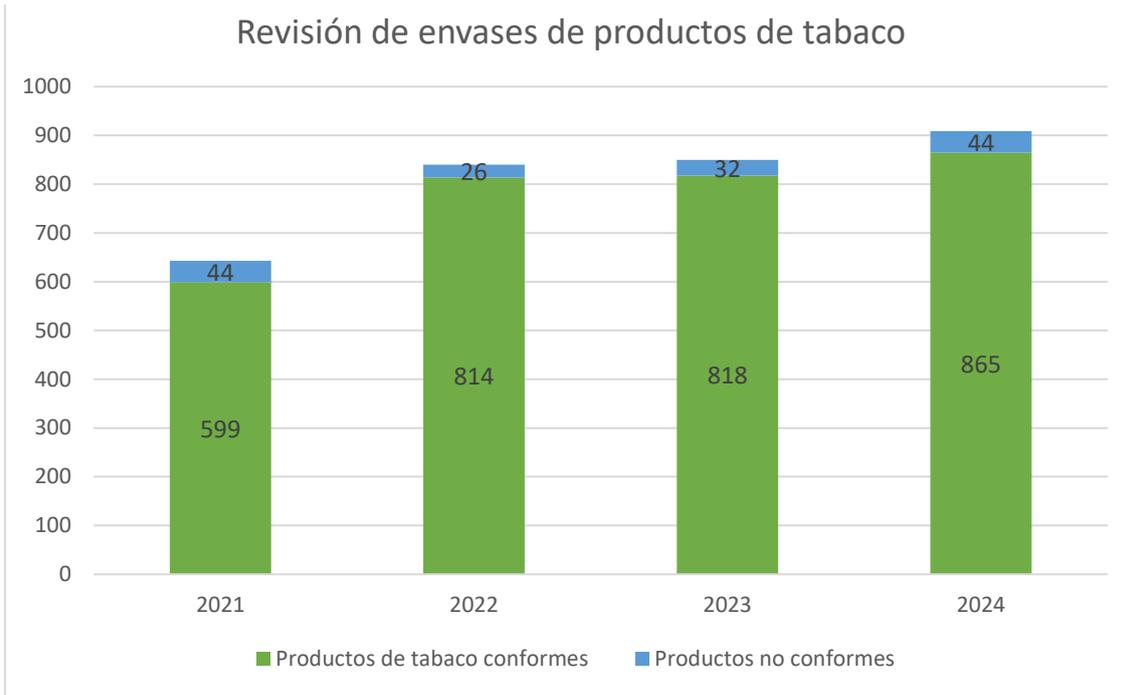
	2021	2022	2023	2024
Unidades distribuidas	178.970.635	181.193.701	171.119.337	185.637.789

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

	2021	2022	2023	2024
Resoluciones de precios en el BOE	45	48	47	45

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

	2021	2022	2023	2024
Productos de tabaco revisados	643	840	850	909
Productos no conformes	44	26	32	44



### Control de actividades promocionales y publicitarias de productos de tabaco

	2021	2022	2023	2024
<b>Campañas promocionales comunicadas</b>	1.234	1.309	1.245	1.216
<b>Campañas suspendidas</b>	24	14	23	17



**Control de importaciones ocasionales de productos de tabaco**

	2021	2022	2023	2024
Importaciones ocasionales autorizadas	8	18	6	8

**Control de modelos autorizados de máquinas expendedoras de productos de tabaco**

	2021	2022	2023	2024
Modelos autorizados	256	256	258	258

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

	2021	2022	2023	2024
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**

	2021	2022	2023	2024
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**

	2021	2022	2023	2024
Expedientes de aprehensión	4.479	4.097	4.583	4.772
Cigarrillos aprehendidos (cajetillas)	6.431.106	12.900.170	9.465.022	5.922.817

<b>Cigarros aprehendidos (unidades)</b>	62.890	34.699	63.196	118.183
<b>Picadura aprehendida (gramos)</b>	236.025.412	174.655.880	380.512.795	160.036.117
<b>Maquinaria aprehendida (unidades)</b>	Maquinaria 604 Material auxiliar 507.236	Maquinaria 387 Material auxiliar 126.004	Maquinaria 241 Material auxiliar 25.995	Maquinaria 295 Material auxiliar 101.105

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

	2021	2022	2023	2024
<b>Expedientes de destrucción</b>	4	6	7	11
<b>Cigarrillos destruidos (cajetillas)</b>	-	10.780.186	2.576.999	14.685.620
<b>Cigarros destruidos (unidades)</b>	-	165.886	316	41.479
<b>Picadura destruida (gramos)</b>	25.769.969	40.958.566	271.028.499	243.861.143
<b>Maquinaria destruida (unidades)</b>	2.246	277.098	46.957	95.842



*“En 2024 hemos resuelto más de 60.000 expedientes, incluyendo autorizaciones y actuaciones de vigilancia y control de productos, operadores e instalaciones.”*



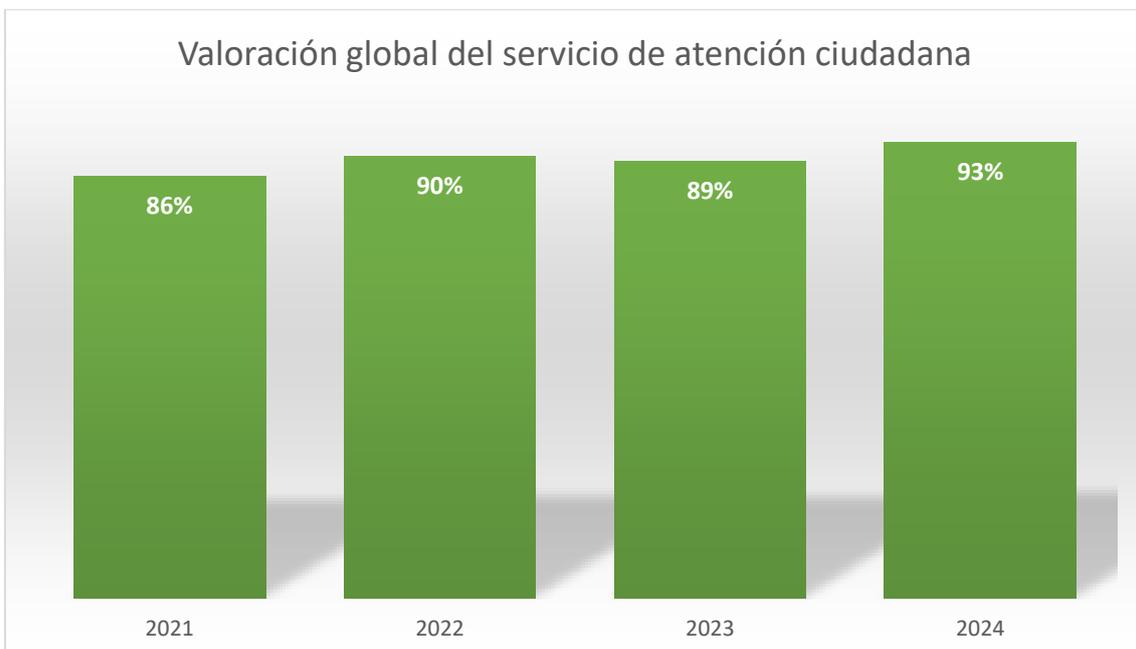
# Calidad de los servicios y transparencia

El Comisionado puso en marcha en 2020 el Servicio de Atención Ciudadana. A través de este servicio se atienden de manera inmediata muchas de las dudas y consultas de los operadores y los ciudadanos en relación con la normativa, procedimientos y expedientes que gestiona el organismo, en un horario ampliado y a través de diferentes canales de atención: correo electrónico, teléfono o de forma presencial, sin necesidad de cita previa. Desde 2020 hemos atendido a más 210.000 personas a través de este servicio, evaluando su calidad diariamente a través de encuestas de satisfacción a todos los usuarios. En 2024 nuestro servicio de atención ciudadana ha atendido a 40.331 personas (31.231 llamadas, 8.989 correos electrónicos y 111 visitas presenciales).

## Análisis de la demanda y la calidad del Servicio de Atención Ciudadana

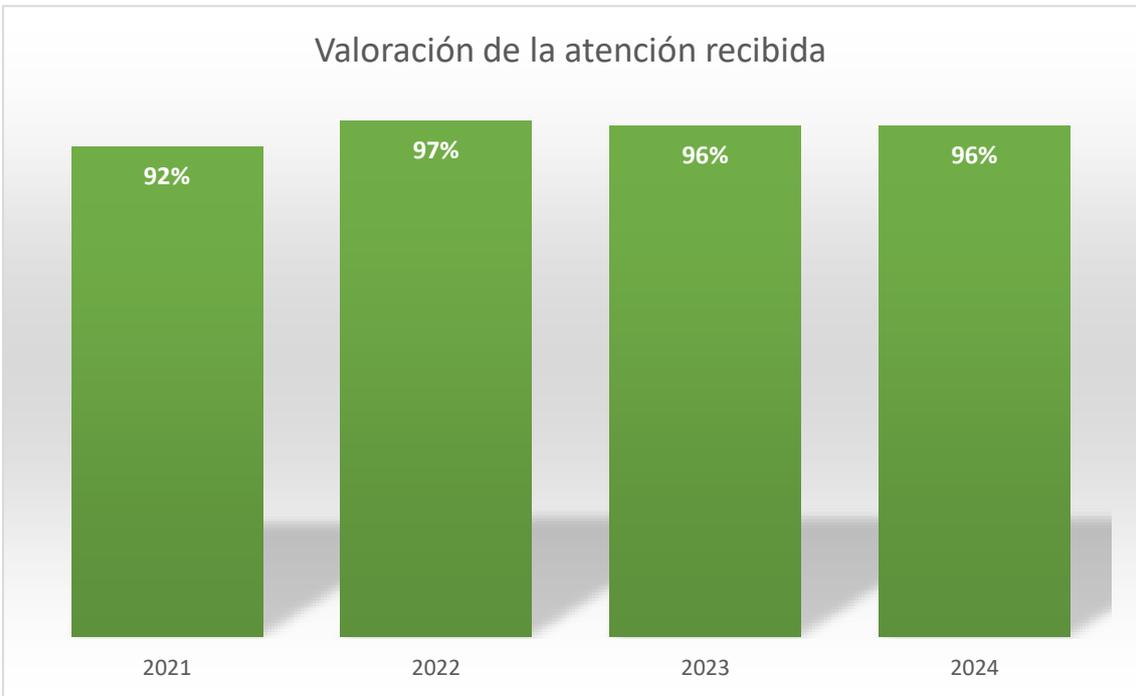
Canal de atención	2021	2022	2023	2024
Personas atendidas	63.293	51.213	56.599	40.331
Llamadas	53.083	41.478	46.945	31.231
Correos electrónicos	10.102	9.639	9.569	8.989
Atención presencial	108	96	85	111

La calidad del servicio es evaluada diariamente mediante encuestas de satisfacción, realizándose, en 2024, 14.151 encuestas de satisfacción, cuyos usuarios valoraron el servicio global con una nota de 9,3/10.



La calidad del servicio es evaluada diariamente mediante encuestas a todos los usuarios de los diferentes canales de atención, lo que nos permite conocer sus niveles de prestación.

Encuestas	2021	2022	2023	2024
Encuestas realizadas	19.770	15.137	14.115	14.151
% Consultas resueltas satisfactoriamente	90,87%	93,65%	92,73%	94,74%
Valoración global servicio (0-10)	8,6/10	9,0/10	8,9/10	9,3/10
Valoración atención (0-10)	9,2/10	9,7/10	9,6/10	9,6/10



### Quejas y sugerencias

Durante los dos últimos años se han recibido 0 quejas en relación con los servicios prestados por el Comisionado para el Mercado de Tabacos.

	2021	2022	2023	2024
Quejas	2	3	0	0

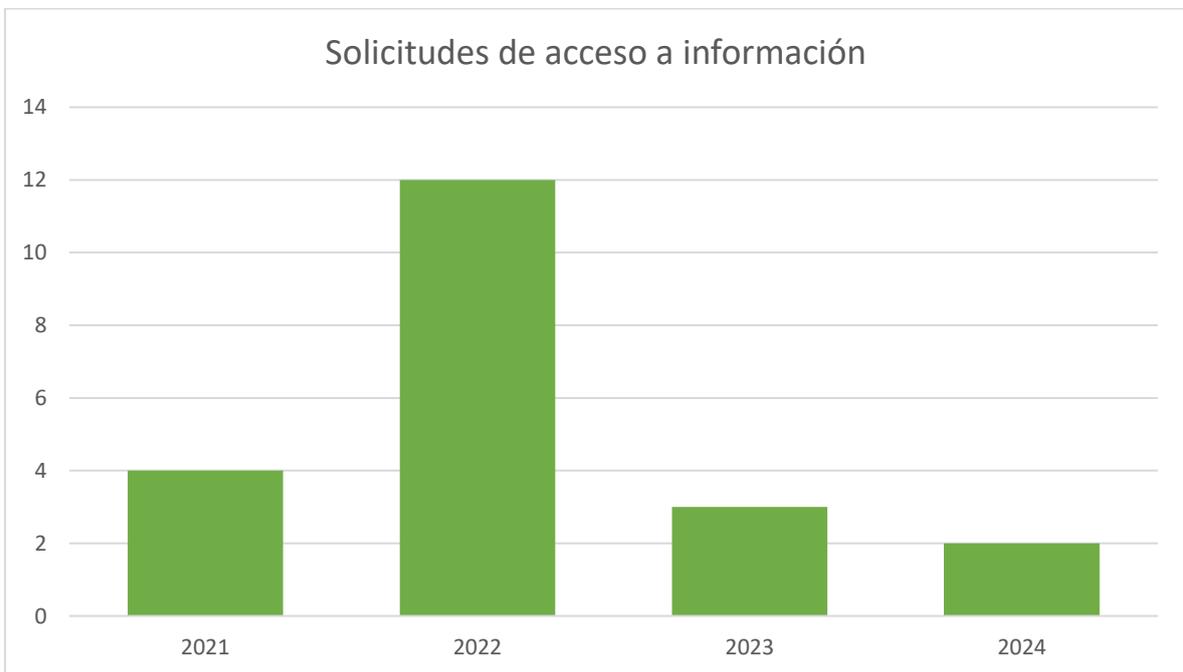
## Transparencia

De acuerdo con la normativa en vigor en materia de publicidad y 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 2 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.

	2021	2022	2023	2024
Resoluciones de solicitudes de acceso a información	4	12	3	2



*“Desde la puesta en marcha del nuevo servicio de atención ciudadana en el año 2020, hemos atendido a más de 210.000 personas.”*



*“Nuestros usuarios han evaluado en 2024 la atención recibida a través de 14.000 encuestas con una nota de 9,6 sobre 10.”*

### Circulares, notas informativas y consultas

Se han atendido 85 consultas escritas de operadores y de sus asociaciones representativas.

	2021	2022	2023	2024
Consultas	75	64	154	85

De todas las consultas recibidas, el Comisionado para el Mercado de Tabacos, con el fin de impulsar el cumplimiento normativo, la transparencia, la objetividad y la imparcialidad, publica en el portal web todas aquellas respuestas a consultas formales planteadas por los operadores y sus asociaciones que supongan una interpretación de las normas y que puedan ser de interés para otros operadores.

En el año 2024 se han publicado las contestaciones a las siguientes consultas:

- Consulta 1/2024: Criterios generales aplicables a acuerdos, convenios o contratos entre operadores
- Consulta 2/2024: Financiación de los equipos de trazabilidad
- Consulta 3/2024: Exhibición de precios de venta mediante códigos QR
- Consulta 4/2024: Asignación de PVR preexistentes cuando hay nuevos estancos
- Consulta 5/2024: Mecanismos de cobro en gestión delegada de PVR

*“Publicamos las contestaciones a consultas que incluyen criterios interpretativos, mejorando el cumplimiento normativo, la transparencia, la objetividad y la imparcialidad.”*



# Supervisión

En el Comisionado ejercemos las funciones de supervisión, inspección y sanción en el mercado de tabacos, de acuerdo con la Ley 13/1998, de 4 de mayo, de Ordenación del Mercado de Tabacos y Normativa Tributaria.

Estas potestades tienen como fin la garantía de que los operadores y los productos de tabaco que se ponen en circulación en el mercado nacional cumplen la normativa aplicable, protegiendo a los consumidores y el interés público.

En 2024 se han recibido más de 4.400 denuncias de otras administraciones, particulares, operadores y asociaciones que, junto a las labores de inspección del organismo, han conllevado las siguientes actuaciones:

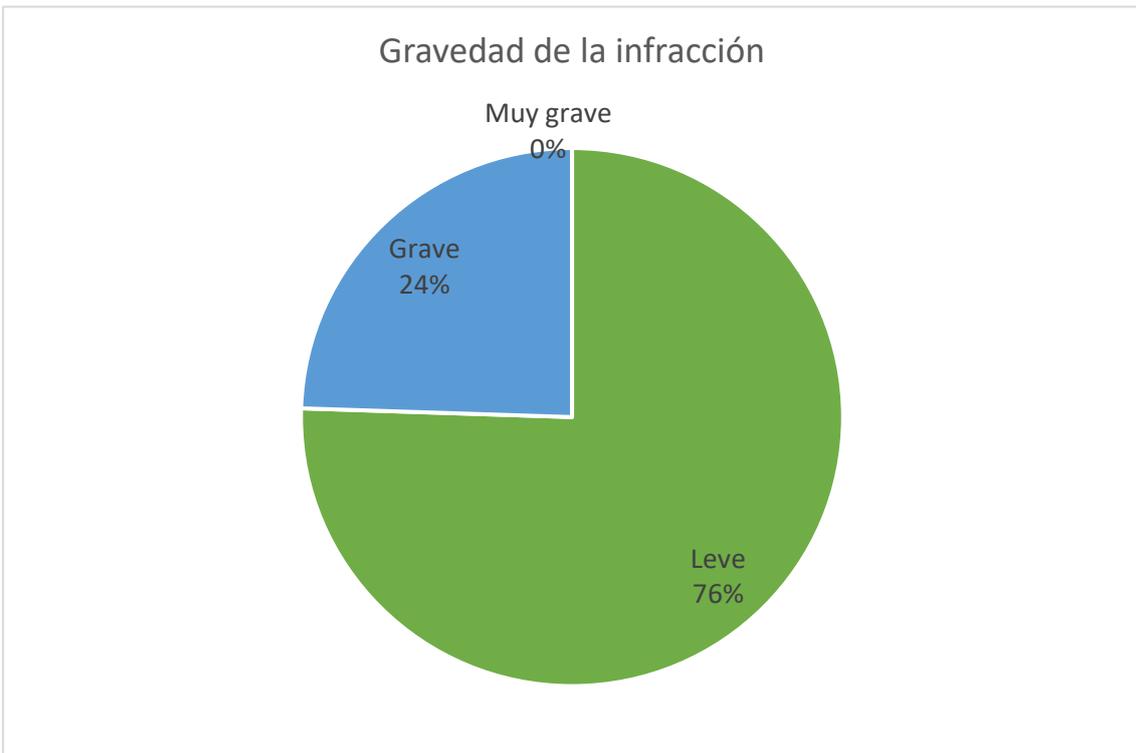
## Resoluciones sancionadoras por tipo de operador

Operador	2021	2022	2023	2024
PVR	955	1.649	1.826	1.600
Expendedores	241	181	201	417
Distribuidores	0	1	0	0
Fabricantes	2	3	1	2
Importadores	0	0	0	3



**Resoluciones sancionadoras por gravedad de la infracción**

Gravedad	2021	2022	2023	2024
Leve	939	1.571	1.746	1.527
Grave	258	263	282	495
Muy grave	1	0	0	0

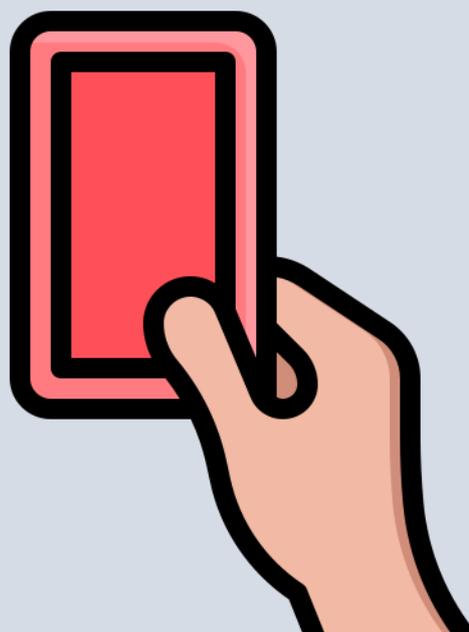


**Principales conductas sancionadas**

	PVR	Expendedurías	Mayoristas
<b>Principales conductas sancionadas</b>	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.

*“Hemos recibido 4.400 denuncias por vulneraciones de la normativa del mercado de tabacos.”*

*“Más de 2.000 operadores han sido sancionados por incumplir la ley.”*

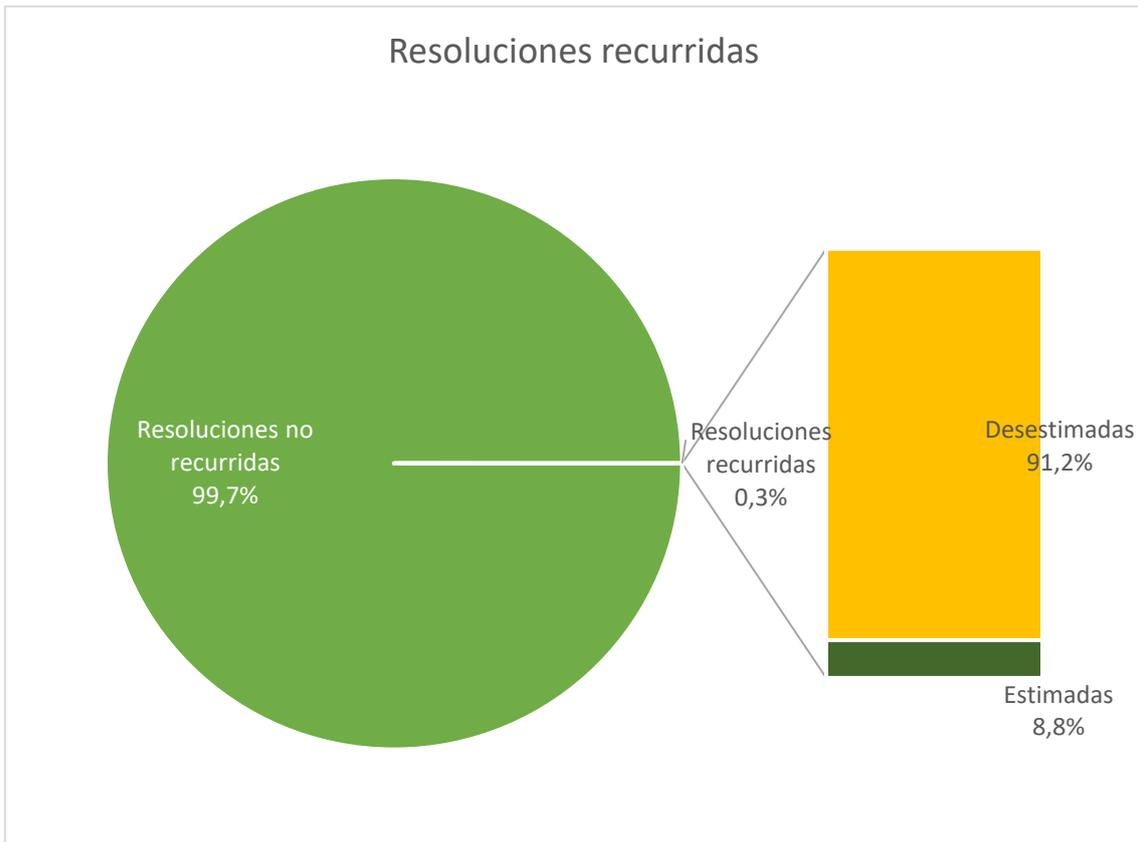


# Tribunales

Los actos y resoluciones del Comisionado, así como los de cualquier otra administración, pueden ser impugnados en vía administrativa y contenciosa por cualquier interesado. A través de sentencias y resoluciones, los tribunales contribuyen a interpretar la normativa y a establecer criterios que deben guiar a los poderes públicos y a los operadores. En el Comisionado se resolvieron más de 60.000 expedientes en 2024. De estas resoluciones, únicamente el 0,3% fue impugnada en vía administrativa o contenciosa. De los recursos contra actos del Comisionado, una media anual del 95,4% son desestimados en vía administrativa y del 91,2% también en vía contenciosa, confirmando en la mayoría de los casos la legalidad de las resoluciones dictadas por el organismo.

## Recursos administrativos

	PVR	Expendedurías	Mayoristas
Número total expedientes resueltos	35.430	19.754	2.199
Resoluciones recurridas vía administrativa	52	92	5
Estimaciones recursos administrativos	5	7	0



**Recursos contencioso-administrativos**

	PVR	Expendedurías	Mayoristas
<b>Número total expedientes resueltos</b>	35.430	19.754	2.199
<b>Resoluciones recurridas vía contenciosa</b>	1	28	5
<b>Estimaciones recursos contenciosos</b>	0	1	2

*“De las 60.000 resoluciones, solo el 0,3% fueron impugnadas en vía administrativa o contenciosa. El 95,4% de recursos se desestimaron en vía administrativa y el 91,2% también en vía contenciosa.”*



# Relación con los operadores

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 relación, el organismo 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.

Estas relaciones se canalizan habitualmente en el seno del Comité Consultivo, órgano con funciones de asistencia y asesoramiento. 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 26 reuniones, incluyendo las sesiones del Comité Consultivo.

*“El Comisionado para el Mercado de Tabacos protege el interés público de forma objetiva, imparcial e independiente, frente a cualquier presión, interés o interferencia de la industria.”*



# Informes y estadísticas

Con el fin de promover la transparencia en el 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**

Los informes mensuales de mercado que se publican en el portal web 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 que se publican en el portal web 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](mailto:info@cmtabacos.hacienda.gob.es)



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE HACIENDA

