



RESOLUCIÓN DEL DIRECTOR GENERAL DE CONSUMO EN RELACIÓN CON LA SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN 635135

En fecha 13 de abril de 2026, tuvo entrada en la Unidad de Información de Transparencia del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, solicitud, formulada por [REDACTED], de acceso a información pública al amparo de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, solicitud que quedó registrada con el número 635135.

La solicitud fue recibida en esta Dirección General de Consumo, órgano competente para su conocimiento y resolución, el 14 de abril de 2026, iniciándose el plazo de un mes para su resolución, previsto en el artículo 20.1 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, siendo posteriormente ampliado por un mes más.

La petición de acceso a la información pública tiene por objeto, según consta en la solicitud, *consulta sobre las quejas, reclamaciones y denuncias presentadas en contra de aerolíneas, así como las sanciones impuestas ante ellas por parte del Ministerio de Derechos, Consumo y Agenda 2030.*

Y, en relación con la citada consulta, *se solicita* acceso al siguiente detalle de información, rogando sea facilitado *en formato reutilizable*;

- *Número total de quejas, reclamaciones y denuncias presentadas durante los años 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 y lo que llevamos de 2026 (si hay datos) por usuarios en contra de aerolíneas. Dividir las por la aerolínea contra la que van dirigidas y agrupadas por el motivo (por ejemplo suplementos equipaje de mano).*
- *Total, de sanciones económicas interpuestas durante los años 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 y lo que llevamos de 2026 (si hay datos) por parte del Ministerio de Derechos, Consumo y Agenda 2030 contra dichas aerolíneas. Dividir las por la aerolínea contra la que van dirigidas y agrupadas por la cantidad económica de la multa y el motivo por el que se interponen.*
- *Total, de sanciones económicas pagadas por la aerolínea (de las interpuestas) durante los años 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 y lo que llevamos de 2026 (si hay datos), y en caso de no estar resueltas o haber sido recurridas poner en qué estado de la justicia se encuentran.*

Se informa al solicitante que, en relación con la primera de las peticiones de acceso, de acuerdo con el ordenamiento jurídico español, la competencia para la gestión y resolución de las reclamaciones de consumo está atribuida a las Comunidades Autónomas, que a su vez pueden delegar esta función en administraciones provinciales y municipales.



De este modo, los organismos competentes en materia de reclamaciones de consumo dentro de cada Comunidad Autónoma son:

- A nivel municipal: La Oficina Municipal de Información a las Personas Consumidoras (O.M.I.C.) en las localidades donde exista.
- A nivel provincial: El Servicio Provincial de Consumo, en las provincias que esté regulado.
- A nivel autonómico: La Dirección General de Consumo de la Comunidad Autónoma:

Este órgano directivo no tiene competencias en la tramitación y resolución de las reclamaciones de consumo, por lo que, en aquellos casos en los pudiera presentarse una reclamación de consumo por la persona consumidora ante esta Dirección General de Consumo, se da traslado de esta a la autoridad autonómica competente, desconociendo qué organismos tramitan de forma efectiva dichas reclamaciones y, por tanto, disponen de la información solicitada.

Por lo anteriormente expuesto, y no siendo conocedores de los concretos órganos u organismos que en cada Comunidad Autónoma tramitan expedientes de reclamación en esta materia concreta, y por tanto poseen la información solicitada, debemos sugerir al solicitante que dirija su solicitud a las diferentes comunidades autónomas.

En relación con la segunda y tercera petición, de acuerdo con el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (TRLGDCU), corresponde a los órganos competente en materia de consumo de la Administración general del Estado, la potestad sancionadora *cuando la infracción produzca lesiones o riesgos para los intereses de los consumidores o usuarios de forma generalizada en el territorio de más de una comunidad autónoma, de tal forma que se pueda ver afectada la unidad de mercado nacional y la competencia en el mismo.*

A este respecto, cabe señalar que de acuerdo con el artículo 49.7 del texto refundido TRLGDCU, forma parte de la consideración de sanción, del propio del régimen sancionador contenido en la norma, la misma publicidad de aquellas sanciones derivadas de infracciones muy graves que hayan devenido firmes en vía administrativa.

Pudiendo el solicitante consultar los procedimientos que cumplen con los requisitos anteriormente señalados en la página web del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, siguiendo el siguiente enlace: <https://www.dsca.gob.es/es/consumo/sanciones/sanciones-muy-graves-en-firme>.

Por otro lado, el artículo 50.2 del TRLGDCU identifica como posibles sanciones accesorias la publicidad de sanciones derivadas de infracciones leves y graves, cuando devengan firmes en vía administrativa, incluyendo la identificación de personas físicas o jurídicas responsables, siempre que *concurra riesgo para la salud o seguridad de los consumidores y usuarios, reincidencia en infracciones de naturaleza análoga o acreditada intencionalidad en la infracción.*



Como se puede ver, la citada regulación acota la información que debe ser publicada de forma activa en relación con la acción sancionadora en el marco de la protección a los derechos de las personas consumidoras, vinculando dicha publicidad a la imposición firme de sanción y limitándolo a determinados ilícitos en determinadas circunstancias de interés general.

De lo anterior se desprende que la publicidad de una sanción por prácticas ilícitas en este ámbito implica potencialmente un daño reputacional y/o comercial para la persona jurídica o física sancionada, que solo se aplica en determinados casos acotados por la ley y que, por tanto, de producirse por la publicación o difusión de información relativa a expedientes de investigación o sanción, pudiera derivar en responsabilidades por parte de la administración que las difundiera, si efectivamente se produjera el potencial daño comercial o económica sobre la persona física o jurídica afectada por dicha información.

De lo anterior se desprende que la configuración normativa de la publicidad de las sanciones, en materia de consumo, entronca directamente con el principio de efecto disuasorio que rige el procedimiento administrativo sancionador, tal como se puso de manifiesto expresamente en la Exposición de motivos del Real Decreto-ley 24/2021, de 2 de noviembre, de transposición de directivas de la Unión Europea, por el que se introdujo esta norma, al señalarse que la publicidad de las sanciones, tal como se regulaba en la norma *"se considera necesario de cara a conseguir la pretendida finalidad disuasoria de las sanciones"*.

Es decir, el legislador ya ha querido precisar los casos concretos en los que las actuaciones sancionadoras en el ámbito de consumo deben ser de público acceso.

En conclusión, el acceso a la información solicitada en el presente expediente debe limitarse en aplicación del apartado h del artículo 14.1 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, puesto que no se ha identificado un interés general o superior que pudiera justificar el acceso a la misma, para anteponerse al efectivo y concreto daño reputacional que la difusión del resultado de un expediente sancionador, cuya tipificación y sanción no incluye la obligación, ni la sanción accesoria de publicidad, pudiera producir sobre los legítimos interés comerciales, económicos o de carácter reputacional de las personas jurídicas que pudieran verse afectadas por dicha publicación.

Considerando por lo expuesto anteriormente que se aplica la limitación de acceso de forma justificada y proporcional, en coherencia con el criterio interpretativo 02/2015 del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, atendiendo a la circunstancia del caso concreto.



Por cuanto antecede, RESUELVO:

DENEGAR la solicitud de acceso a la información solicitada en los términos previstos en la presente resolución.

Contra la presente resolución, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse recurso contencioso-administrativo (Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa) en el plazo de dos meses o, previa y potestativamente, reclamación ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno en el plazo de un mes; en ambos casos, el plazo se contará desde el día siguiente al de la notificación de la presente resolución.

EL DIRECTOR GENERAL DE CONSUMO

[Redacted signature]