



RESOLUCIÓN DEL DIRECTOR GENERAL DE CONSUMO EN RELACIÓN CON LA SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN Nº 00001-00087932

En fecha 5 de marzo de 2024, 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 00001-00087932.

La solicitud fue recibida en esta Dirección General de Consumo, órgano competente para su conocimiento y resolución, el 6 de marzo de 2024, iniciándose el plazo de un mes para su resolución, previsto en el artículo 20.1 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre.

La petición de acceso a la información pública tiene por objeto, según consta literalmente en la solicitud, obtener *“para el periodo desde el 1 de Enero de 2013 hasta la fecha más reciente posible, un listado con las sanciones impuestas por órganos de nivel estatal a las empresas proveedoras de servicios de transporte aéreo (“líneas aéreas”) por infracciones en materia de consumo. Por cada sanción, solicito conocer la compañía aérea, artículo(s) infringidos de las correspondientes normas de consumo, fecha de la resolución sancionadora, órgano sancionador, identificación suficiente de la propia resolución que permita localizarla y conocer su texto, importe de la sanción y finalmente si el mismo ha sido efectivamente abonado.”*

Asimismo, se solicita *“la estadística del número de reclamaciones / quejas recibidas por los órganos de nivel estatal contra dichas compañías, desglosadas por año, compañía aérea y tipología de las quejas”* para el mismo intervalo de fechas.

En cuanto a la solicitud de información que se requiere, interesa señalar que con fecha 28 de mayo de 2022, la Administración General del Estado asumió por primera vez competencias en materia sancionadora a través del entonces Ministerio de Consumo, actual Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, en virtud de la modificación del artículo 52 bis del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. Por tanto, no es posible referirse al ejercicio de dicha potestad por parte de la Administración General del Estado con anterioridad a dicha fecha.



En relación con los datos concretos requeridos a partir de la actividad sancionadora ejercida por el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, a través de la Subdirección General de Inspección y Procedimiento Sancionador de la Dirección General de Consumo, cabe señalar lo siguiente.

Respecto al listado de las sanciones impuestas, hasta la fecha no ha recaído ninguna sanción en la medida en que no han concluido los procedimientos sancionadores incoados. Por ello, tampoco es posible facilitar datos relativos a la fecha de resolución sancionadora, ni, por ende, están publicadas, ni es posible informar acerca de importes y su abono.

En relación con la solicitud de información acerca del motivo exacto de apertura de cada expediente, se comunica que los ilícitos potencialmente infringidos del art. 47 del texto refundido de la Ley General para la de Defensa de los Consumidores y Usuarios serían los siguientes, de forma glosada:

j) *La introducción o existencia de cláusulas abusivas en los contratos, así como la no remoción de sus efectos una vez declarado judicialmente su carácter abusivo o sancionado tal hecho en vía administrativa con carácter firme, interesa destacar que se refieren al artículo*

m) *El uso de prácticas comerciales desleales con los consumidores o usuarios*

ñ) *La negativa a aceptar el pago en efectivo como medio de pago dentro de los límites establecidos por la normativa tributaria y de prevención y lucha contra el fraude fiscal.*

q) *El incumplimiento de las obligaciones en relación con los servicios de atención al cliente incluidas en esta norma.”*

En cuanto a los órganos competentes, procede señalar que, en virtud del artículo 52.bis, apartado 5, párrafo tercero, del texto refundido de la Ley General para la de Defensa de los Consumidores y Usuarios:

“En caso de que sea competente la Administración General del Estado, la competencia corresponderá a la Dirección General competente en materia de consumo de la Administración General del Estado cuando la sanción impuesta no supere los 100.000 euros ni implique el cierre temporal del establecimiento, instalación o servicio y a la Secretaría General competente en materia de consumo de la Administración General del Estado en el resto de supuestos. En todo caso, la competencia de la Secretaría General competente en materia de consumo de la Administración General del Estado se extenderá de acuerdo con lo previsto en este apartado a las infracciones generalizadas o generalizadas con dimensión en la Unión Europea, previstas en el Reglamento (UE) 2017/2394, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2017, y a las cometidas a través de internet cuando la residencia o domicilio del responsable, siempre que coincida con el lugar en que se realice efectivamente la gestión administrativa y dirección del negocio, esté fuera de la Unión Europea”.

