



Consejo de  
Transparencia y  
Buen Gobierno AAI

JOSE LUIS RODRIGUEZ ALVAREZ (1 de 1)  
Presidente  
Fecha Firma: 28/02/2024  
HASH: 03d08896ade616b2b4042a2545895983

## Resolución reclamación art. 24 LTAIBG

**S/REF:**

**N/REF:** 2459/2023

**Fecha:** La de firma.

**Reclamante:** [REDACTED]

**Dirección:** [REDACTED]

**Organismo:** AENA S.M.E., S.A.

**Información solicitada:** Información sobre equipajes extraviados.

**Sentido de la resolución:** Desestimatoria.

### I. ANTECEDENTES

1. Según se desprende de la documentación obrante en el expediente, el 29 de junio de 2023 la reclamante solicitó a AENA, S.M.E., S.A., al amparo de la [Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno](#)<sup>1</sup> (en adelante, LTAIBG), la siguiente información:

*«El pasado 8 de junio de 2023, cuando regresaba de un viaje Menorca-Barcelona-Tenerife Norte, volando con VUELING , Vuelos [REDACTED], la maleta que había sido facturada desde el inicio hasta el final del destino no aparece. La compañía indica que a los 21 días se da por extraviada, y hoy hace 21 días. La información solicitada es la siguiente: 1. Quién es el responsable del equipaje facturado en un aeropuerto?. 2. Dónde van a parar las maletas que dan por extraviadas y que se hace con ellas?. 3. Si quiero seguir reclamando mi maleta y la dan por extraviada, que se puede hacer?, ya*

<sup>1</sup> <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2013-12887>

*que dejan de hacer la búsqueda de la maleta y produce una indefensión del usuario. 4. Cómo puedo seguir insistiendo para recuperar una maleta que pudo haber sido robada cuando estaba siendo custodiada por los responsables del aeropuerto?.»*

2. Consta que, en fecha 2 de agosto de 2023, AENA respondió mediante correo electrónico en los siguientes términos:

*« En respuesta a su solicitud de información de 29 de junio de 2023, y en cumplimiento de lo estipulado en la Ley reparar o restituir los daños provocados por incidentes relacionados con la destrucción, pérdida, avería o retraso, En el siguiente enlace de la página web de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, puede encontrar más informa equipajes:*

*[https://www.seguridadaerea.gob.es/es/ambitos/derechos-de-los-pasajeros/otras-incidencias/equipajes \(...\)](https://www.seguridadaerea.gob.es/es/ambitos/derechos-de-los-pasajeros/otras-incidencias/equipajes (...))»*

3. Mediante escrito registrado el 2 de agosto de 2023, la solicitante interpuso una reclamación ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno (en adelante, CTBG) en aplicación del [artículo 24](#)<sup>2</sup> de la LTAIBG en la que pone de manifiesto que *«el acceso a información pública que solicité está dentro del ámbito de competencias de la entidad, pero no me contestaron a ninguna de las preguntas, se limitan a contestar en un correo electrónico que no es su competencia. »*
4. Con fecha 2 de agosto de 2023, el CTBG trasladó la reclamación a la unidad de transparencia de AENA S.M.E, S.A. solicitando la remisión de la copia completa del expediente derivado de la solicitud de acceso a la información y el informe con las alegaciones que considere pertinentes; lo que se efectuó el siguiente 11 de agosto, aportándose informe en el que se expone lo siguiente:

*« En primer lugar, es necesario señalar que Aena, como gestor aeroportuario, no es la compañía responsable del transporte y custodia del equipaje de los pasajeros.*

*A pesar de lo cual, y que la petición podría haber sido rechazada por parte de Aena, esta Sociedad dio respuesta a la solicitud presentada por la ██████████, al haberle comunicado, con fecha 21 de julio de 2023, que el responsable de reparar o restituir los daños provocados por incidentes relacionados con la destrucción, pérdida, avería o*

---

<sup>2</sup> <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887&tn=1&p=20181206#a24>

*retraso del equipaje es el transportista aéreo, es decir la compañía aérea con la que realizó su viaje, y no el gestor aeroportuario.*

*Además, con el objeto de facilitarle el ejercicio de sus derechos, se le adjuntó el enlace de la página web de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, el organismo del Estado Español que vela para que se cumplan las normas de aviación civil en el conjunto de la actividad aeronáutica de España, donde puede encontrar información sobre la normativa y los procedimientos para la defensa de los derechos de los pasajeros ante las incidencias relacionadas con los equipajes.*

*En cuanto a la normativa que es de aplicación, se informa que el artículo 17.2 del Convenio de Montreal dispone que el transportista es responsable del daño causado en caso de destrucción, pérdida o avería del equipaje facturado. De conformidad con lo anterior, la ██████████ debería dirigir sus pretensiones al transportista aéreo, en este caso, la compañía aérea Vueling, presentando una reclamación formal por escrito una vez transcurridos los 21 días en los que se considera que el equipaje está retrasado, y adjuntando a la misma copia del parte de irregularidad de equipaje (PIR) que debió emitirle la citada compañía al notificar la incidencia en el aeropuerto.*

*En el supuesto de que la compañía aérea no responda a su reclamación, y teniendo en cuenta que se trata de un conflicto privado sujeto a las estipulaciones recogidas en el contrato de transporte firmado entre las partes y a la normativa reguladora de esta materia, la ██████████ deberá ejercitar las acciones correspondientes ante los juzgados competentes en un plazo de 2 años contados a partir del día en que el equipaje debería haber llegado a destino.*

*Por lo expuesto anteriormente, Aena declara que no ostenta responsabilidad alguna en la custodia del equipaje de los pasajeros y, por ello, solicita a la Subdirectora General de Reclamaciones del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno que tenga por presentado este escrito y, en consecuencia, se acuerde, con estimación de los motivos expuestos, desestimar la reclamación interpuesta por la ██████████. »*

5. Concedido trámite de audiencia a la reclamante para que presentase las alegaciones que estimara pertinentes; el 16 de agosto se recibió escrito en el que señala que:

*« Recibidas las alegaciones de AENA del expediente nº 2459/2023, presento aclaración dentro del plazo, indicando que en relación a la solicitud presentada ante AENA y reclamación, por la falta de información, al Consejo de Transparencia y Buen Gobierno sobre el responsable de los equipajes de los pasajeros. Efectivamente aclararon lo que ya estaba en marcha, que la reclamación se hace ante la compañía aérea, y que debo*

*decir que dicha reclamación ha sido atendida y dos meses después he recibido la maleta y una indemnización por la demora de la entrega. Maleta que me entregó el propio aeropuerto, e indemnización que la da la compañía aérea. Si la solicitud la hice en AENA es porque en su página Web figura: En AENA: misión y funciones , entre otras: "•Gestionar las infraestructuras (aeropuertos) asegurando la correcta prestación de servicios al consumidor como: -Facturación de equipajes / pasajeros. -Embarque / desembarque de pasajeros. -Recogida de equipajes y carritos portaequipajes para facilitar el movimiento por la terminal de los viajeros, Sobre estos carritos portaequipajes, AENA se compromete a asegurar la existencia de suficientes unidades, a que estén disponibles y donde tienen que estar.".... Si bien, es AESA quién en su Web tiene más detallada la información sobre el equipaje, como ha aclarado en las alegaciones AENA.*

*Solicita:*

*Poder disponer de la siguiente información si es que fuera posible: "2. Dónde van a parar las maletas que ya se dan por extraviadas y que se hace con ellas?" . Las destruyen o las subastan como dicen en las redes sociales?, el almacén dónde van a parar es de la compañía aérea o del aeropuerto?. Ni en AENA ni en la página de AESA indica esta respuesta. Lo que estoy preguntando es sobre el protocolo interno del equipaje que no se va a entregar al viajero, no como debemos de actuar los pasajeros que sí está claro. »*

## II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

1. De conformidad con lo dispuesto en el [artículo 38.2.c\) de la LTAIBG<sup>3</sup>](#) y en el [artículo 8 del Real Decreto 919/2014, de 31 de octubre, por el que se aprueba el Estatuto del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno<sup>4</sup>](#), el presidente de esta Autoridad Administrativa Independiente es competente para resolver las reclamaciones que, en aplicación del [artículo 24 de la LTAIBG<sup>5</sup>](#), se presenten frente a las resoluciones expresas o presuntas recaídas en materia de acceso a la información.

<sup>3</sup> <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887&p=20181206&tn=1#a24>

<sup>4</sup> <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2014-11410&tn=1&p=20141105#a8>

<sup>5</sup> <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887&p=20181206&tn=1#a24>

2. La LTAIBG reconoce en su [artículo 12<sup>6</sup>](#) el derecho de todas las personas a acceder a la información pública, entendiendo por tal, según dispone en el artículo 13, «*los contenidos o documentos, cualquiera que sea su formato o soporte, que obren en poder de alguno de los sujetos incluidos en el ámbito de aplicación de este título y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones*».

De este modo, la LTAIBG delimita el ámbito material del derecho a partir de un concepto amplio de información, que abarca tanto documentos como contenidos específicos y se extiende a todo tipo de “*formato o soporte*”. Al mismo tiempo, acota su alcance, exigiendo la concurrencia de dos requisitos que determinan la naturaleza “*pública*” de las informaciones: (a) que se encuentren “*en poder*” de alguno de los sujetos obligados, y (b) que hayan sido elaboradas u obtenidas “*en el ejercicio de sus funciones*”.

Cuando se dan estos presupuestos, el órgano competente debe conceder el acceso a la información solicitada, salvo que justifique de manera clara y suficiente la concurrencia de una causa de inadmisión o la aplicación de un límite legal.

3. La presente reclamación trae causa de una solicitud, formulada en los términos que figuran en los antecedentes, en la que se pide el acceso a diversa información referida al extravío de las maletas de la reclamante en un vuelo operado por determinada compañía aérea.

AENA dictó resolución en la que, si bien señalaba que se trata de cuestiones ajenas a su competencia (por corresponder a la compañía aérea que opera el viaje), indicaba la normativa aplicable, así como los pasos a seguir en el caso concreto de la solicitante para reclamar el equipaje extraviado. A la vista de la reclamación interpuesta, AENA reitera que no es competente para resolver peticiones referidas a la custodia de equipajes y que, aun así, dio respuesta a la solicitud.

4. Sentado lo anterior, se desprende con evidencia que la solicitud de acceso a la información relativa a las maletas extraviadas fue dirigida a una entidad que, como gestor aeroportuario, carece de competencias sobre las quejas, reclamaciones y otras actuaciones en materia de pérdida o retrasos en los equipajes, pues tal competencia corresponde a la concreta compañía aérea con la que se realiza el viaje. Aun y así, tal como señala en sus alegaciones ante este Consejo, AENA proporcionó diversa información aclarando (i) la entidad competente para conocer de la pretensión de la

---

<sup>6</sup> <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887&tn=1&p=20181206#a12>

reclamante; (ii) la normativa aplicable; (iii) el enlace a la página web de la Agencia de Seguridad Aérea donde se encuentra al información referida a los derechos de los pasajeros y los procedimientos para su defensa; así como, finalmente, (iv) cómo debía actuar la solicitante en su caso concreto.

Lo anterior es reconocido por la ahora reclamante que, en el trámite de audiencia concedido, reconoce que, seguidas las aclaraciones efectuadas por AENA, su queja ha sido atendida, habiéndosele devuelto el equipaje extraviado y habiéndosele indemnizado. Además, solicita que se le informe de cuál es el destino de las maletas extraviadas, pretensión que no se incluía en su solicitud inicial y que resulta, en esta fase procedimental, improcedente dada la naturaleza estrictamente revisora de la reclamación.

5. Tomando en consideración lo hasta ahora expuesto procede desestimar esta reclamación ya que no versa sobre *información pública*. En efecto, la inicial solicitud de acceso no puede entenderse comprendida en la noción de *información pública* contenida en el artículo 13 LTAIBG, pues ésta se refiere a los contenidos y documentos que obren en poder de *los sujetos incluidos en el ámbito de aplicación de la ley* y la entidad realmente competente para responder su petición de información (la compañía aérea que operó el vuelo en el que se extraviaron las maletas) es un sujeto privado no obligado por la LTAIBG —en este sentido, vid. la resolución R CTBG 884/2023, de 24 de octubre, que inadmite una reclamación presentada frente a una compañía aérea con arreglo a lo dispuesto en los artículos 2 LTAIBG (sujetos obligados) y 13 LTAIBG (concepto de información pública)—.

Esta circunstancia no se ve alterada por el hecho de que la reclamante, por error, presentase su solicitud ante un sujeto que, aun estando sometido a las disposiciones de la LTAIBG, no era el competente para resolver su solicitud; ni por el hecho de que AENA, aun remarcando dicha incompetencia, le indicase cuál era la normativa aplicable y cuáles los pasos que podía seguir para reclamar por la pérdida de su equipaje.

En conclusión, procede la desestimación de la reclamación.

### III. RESOLUCIÓN

En atención a los antecedentes y fundamentos jurídicos descritos, procede **DESESTIMAR** la reclamación interpuesta por [REDACTED] frente a AENA S.M.E., S.A.

De acuerdo con el [artículo 23.1<sup>7</sup>](#), de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, la reclamación prevista en el artículo 24 de la misma tiene la consideración de sustitutiva de los recursos administrativos, de conformidad con lo dispuesto en el [artículo 112.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre<sup>8</sup>](#), de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Contra la presente resolución, que pone fin a la vía administrativa, se podrá interponer recurso contencioso-administrativo, en el plazo de dos meses, directamente ante la Sala de lo Contencioso-administrativo de la Audiencia Nacional, de conformidad con lo previsto en el [apartado quinto de la Disposición adicional cuarta de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa<sup>9</sup>](#).

EL PRESIDENTE DEL CTBG

Fdo.: José Luis Rodríguez Álvarez

R CTBG  
Número: 2024-0248 Fecha: 28/02/2024

---

<sup>7</sup> <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887&tn=1&p=20181206#a23>

<sup>8</sup> <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565&p=20151002&tn=1#a112>

<sup>9</sup> <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1998-16718&p=20230301&tn=1#dacuarta>