



## Resolución 277/2019

**S/REF:** 001-033551

**N/REF:** R/0277/2019; 100-002446

**Fecha:** 8 de julio de 2019

**Reclamante:** [REDACTED]

**Dirección** [REDACTED]

**Administración/Organismo:** Ministerio de Fomento /Renfe-Operadora

**Información solicitada:** Devolución tarjeta joven

**Sentido de la resolución:** Desestimatoria

### I. ANTECEDENTES

1. Según se desprende de la documentación obrante en el expediente, la reclamante solicitó al MINISTERIO DE FOMENTO, 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), con fecha 19 de marzo de 2019, la siguiente información:

*La ley del consumidor y la Directiva de la UE sobre derechos de consumidores establecen que el plazo para devolver un producto es de 14 días.*

*Por lo que he visto esto no se aplica ni a los billetes ni a las entradas.*

*Mi solicitud de información no se refiere a un billete si no a un bono de descuento, la tarjeta joven de Renfe, dirigida a menores de 25 años, una edad de precariedad económica para la que 50 euros es un dinero. Es un bono por el que pagando 50 euros puedes aplicar descuentos a la compra de billetes a durante un año. Este es un servicio similar al que*

---

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

*ofrecen plataformas como grupón, etc. En estas plataformas compras el bono descuento y si no lo utilizas tienes 14 días para devolverlo. En RENFE 2 horas. ¿Por qué no cumple con las leyes? Ellos dicen que está publicado en su webs, esta es una cláusula abusiva. Cualquier empresa privada no puede publicar en su webs que no admite reclamaciones*

2. Mediante resolución de 3 de abril de 2019, RENFE-OPERADORA contestó a la solicitante en los siguientes términos:

*(...)3º.- Una vez analizada la solicitud, procede trasladar lo informado por Renfe Viajeros SME, S.A.:*

*Según se informa en [www.renfe.com](http://www.renfe.com), la Tarjeta +Renfe Joven 50 es una tarjeta unipersonal, nominativa e intransferible que permite a sus titulares beneficiarse de un descuento sobre la tarifa General/Base que puede llegar al 50%, en función de las condiciones a las que se somete y, señaladamente, de la antelación de la compra de los billetes para cada tren.*

*La solicitud formulada no cumpliría la finalidad prevista por los artículos 1 y 13 de la citada Ley 19/2013, ya que su contenido es en rigor una queja de un usuario, que no es materia de dicha ley. En consecuencia, procedería la inadmisión de la solicitud formulada, en base a lo previsto por el art. 18.1.d) de la Ley 19/2013.*

*No obstante, no existe inconveniente en informar de que los títulos de transporte que se ofrecen y comercializan a través de [www.renfe.es](http://www.renfe.es) están excluidos de la garantía de devolución de 14 días prevista para las compras a distancia. Así lo establece el artículo 93 k), Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.*

3. Mediante escrito de entrada el 24 de abril de 2019, la solicitante presentó al amparo de lo dispuesto en el [artículo 24<sup>2</sup>](#) de la LTAIBG, una Reclamación ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, con el siguiente contenido:

*- Que, con motivo de una reclamación, en aplicación de la Ley de consumidores y usuarios, que puse a Renfe por la compra de una Tarjeta Joven 50+, ésta me respondió denegándome la solicitud sin ningún argumento legal.*

*- Que, el día 19 de marzo de 2019, solicité al Portal de la Transparencia, su intervención para solicitar de Renfe una argumentación legal a la denegación de mis pretensiones ya que aunque sea una empresa pública, entiendo que está sometida a dicha Ley.*

---

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



- Que en la contestación de Renfe al Portal de la Transparencia entiendo que estoy presentando una reclamación a través de dicho Portal y que no procede, pero aún así, responde a la cuestión que solicito, la argumentación legal por la cual se deniega mis pretensiones.

- Que entiendo que la argumentación legal que expone Renfe no es de aplicación, hace un uso incorrecto de la Ley 1/2007 de 16 de noviembre, dotando a un bono de descuento, TARJETA JOVEN 50+, la categoría de título de transporte y por tanto le aplica el art. 93. k). No es cierto porque sólo sirve para hacer descuentos y no es válido como título de transporte.

Por todo lo anterior,

SOLICITO

Se le requiera a Renfe, como empresa pública, el cumplimiento de la Ley de Consumidores y Usuarios y deje de otorgar a todos sus servicios y productos, que comercializa o pueda comercializar, la categoría de título de transporte, en particular a la tarjeta joven 50+.

4. Con fecha 25 de abril de 2019, el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno remitió el expediente al MINISTERIO DE FOMENTO, al objeto de que pudiera realizar las alegaciones que se considerasen oportunas. El 6 de mayo de 2019, tuvo entrada el escrito de alegaciones y en el mismo se indicaba lo siguiente:

(...)

Segunda. - No se ha solicitado información pública. Se utilizan los cauces previstos en la Ley 19/2013 para fines no previstos en la misma.

El objeto de la petición de la reclamante no entra dentro del ámbito del artículo 1 de la Ley 19/2013. No se solicitó información, se planteó una reclamación de consumo, consistente en la aplicación de la garantía de devolución para compras a distancia.

Esta Ley trata de garantizar el acceso a la información, no a la formulación de cualquier queja, reclamación o demanda que los ciudadanos deseen presentar ante empresas públicas, y para las que existen otras múltiples vías, pero no las previstas en la Ley 19/2013.

En consecuencia, como no podía ser de otra forma, y sin perjuicio de que también podría considerarse que se hace un abuso de lo previsto en la Ley de Transparencia, se procedió a inadmitir la solicitud, en cuanto por su contenido no se había presentado ante órgano competente, que debe ser elegido por el reclamante o demandante.

*Tercera. - Las pretensiones deducidas en esta reclamación no tienen amparo en la Ley 19/2013.*

*No existe crítica de la inadmisión que ponga de manifiesto en qué no se ajustaría a Derecho. No ha sido desvirtuada la presunción de acierto y conformidad a Derecho de que goza la resolución dictada.*

*Pero lo que tiene más relevancia es que la pretensión deducida en la reclamación es que el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno - CTBG - "requiera a Renfe, como empresa pública, el cumplimiento de la Ley de Consumidores y Usuarios". Pues bien, con independencia de que no existe motivo para reprochar incumplimiento, como se ha puesto de manifiesto a la reclamante, dicha pretensión excede palmariamente de las competencias legalmente atribuidas al CTBG, que no alcanzan a controversias en materia de consumo o condiciones generales de contratación, ni amparan el requerimiento que se insta.*

*(...)*

## II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

1. De conformidad con lo dispuesto en el [artículo 24 de la LTAIBG<sup>3</sup>](#), en relación con 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>](#), la Presidencia de este Organismo es competente para resolver las reclamaciones que, con carácter previo a un eventual y potestativo Recurso Contencioso-Administrativo, se presenten en el marco de un procedimiento de acceso a la información.
2. La LTAIBG, en su [artículo 12<sup>5</sup>](#), regula el derecho de todas las personas a acceder a la información pública, entendida, según el artículo 13 de la misma norma, como "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".

Por lo tanto, la Ley define el objeto de una solicitud de acceso a la información en relación a información que ya existe, por cuanto está en posesión del Organismo que recibe la solicitud,

---

<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&tn=1&p=20181206#a12>

bien porque él mismo la ha elaborado o bien porque la ha obtenido en ejercicio de las funciones y competencias que tiene encomendadas.

Con estas premisas, debe acotarse el objeto de la presente reclamación únicamente a aquella información que obre en poder de la Administración en el momento de la solicitud de acceso y siempre teniendo como base que la finalidad de la LTAIBG es conocer cómo se toman las decisiones que afectan a los ciudadanos, cómo se manejan los fondos públicos o bajo qué criterios actúan nuestras instituciones.

3. Entrando en el fondo del asunto y en atención a los hechos recogidos en los antecedentes, debe concretarse que el objeto de la presente reclamación versa sobre que Renfe *hace un uso incorrecto de la Ley 1/2007 de 16 de noviembre, dotando a un bono de descuento, TARJETA JOVEN 50+, la categoría de título de transporte y por tanto le aplica el art. 93. k)*, lo que le permite no aplicar *La ley del consumidor y la Directiva de la UE sobre derechos de consumidores establecen que el plazo para devolver un producto es de 14 días (RENFE 2 horas)*.

Asimismo, cabe recordar que la Administración denegó la información solicitada al considerar que no se ha solicitado información pública y no se ajusta a lo establecido en el artículo 13 de la LTAIBG, argumentando que se trata de *una reclamación de consumo, consistente en la aplicación de la garantía de devolución para compras a distancia; una queja de un usuario; y que dicha pretensión excede palmariamente de las competencias legalmente atribuidas al CTBG, que no alcanzan a controversias en materia de consumo o condiciones generales de contratación, ni amparan el requerimiento que se insta*.

Al hilo de lo manifestado, ha de indicarse que el objetivo de la LTAIBG es someter a escrutinio la acción de los responsables públicos, conocer cómo se toman las decisiones que afectan a los ciudadanos, cómo se manejan los fondos públicos o bajo qué criterios actúan nuestras instituciones. En este sentido, el Preámbulo de la LTAIBG, señala que *La transparencia, el acceso a la información pública y las normas de buen gobierno deben ser los ejes fundamentales de toda acción política. Sólo cuando la acción de los responsables públicos se somete a escrutinio, cuando los ciudadanos pueden conocer cómo se toman las decisiones que les afectan, cómo se manejan los fondos públicos o bajo qué criterios actúan nuestras instituciones podremos hablar del inicio de un proceso en el que los poderes públicos comienzan a responder a una sociedad que es crítica, exigente y que demanda participación de los poderes públicos*.

De este modo, el objeto que persigue la LTAIBG no es otro que *“ampliar y reforzar la transparencia de la actividad pública, regular y garantizar el derecho de acceso a la información relativa a aquella actividad”*, ex artículo 1 de la LTAIBG.

Igualmente, deben recordarse determinados pronunciamientos judiciales sobre este derecho de acceso, entre los que destacan por ejemplo, la [Sentencia nº 46/2017, de 22 de junio de 2017, del Juzgado Central de lo Contencioso-Administrativo nº 2 de Madrid, dictada en el PO 38/2016<sup>6</sup>](#) y que se pronuncia en los siguientes términos: *"El derecho de acceso a la información es un derecho fundamental reconocido a nivel internacional como tal, debido a la naturaleza representativa de los gobiernos democráticos; es un derecho esencial para promover la transparencia de las instituciones públicas y para fomentar la participación ciudadana en la toma de decisiones. Además las Administraciones Públicas se financian con fondos procedentes de los contribuyentes y su misión principal consiste en servir a los ciudadanos por lo que toda la información que generan y poseen pertenece a la ciudadanía. Pueden distinguirse dos aspectos en cuanto al derecho al acceso a la información: Transparencia proactiva, como aquella obligación de los organismos públicos de publicar y dar a conocer la información sobre sus actividades, presupuestos y políticas y la Transparencia reactiva: Es el derecho de los ciudadanos de solicitar a los funcionarios públicos cualquier tipo de información y el derecho a recibir una respuesta documentada y satisfactoria". "Las diferentes y numerosas menciones a este derecho coinciden en resaltar la creciente importancia que está cobrando, ya que el mismo supone una herramienta indispensable para adquirir aquellos conocimientos que permiten controlar la actuación de los gobiernos y prevenir y luchar contra la corrupción así como contrarrestar la violación de derechos. De estos preceptos se desprende que el derecho de acceso a la información debe ser destacado como un valor intrínseco al concepto de democracia."*

A nuestro criterio, la referencia que realiza el art. 13 de la LTAIBG al ejercicio de las funciones del organismo sujeto a la LTAIBG en el que debe enmarcarse la información que puede ser solicitada debe entenderse en sentido amplio. Sin embargo, y dadas las circunstancias del presente caso expuestas en los antecedentes de hecho, la cuestión solicitada no puede considerarse incardinada dentro de la finalidad perseguida por la LTAIBG, ya que, como manifiesta la propia Administración no se solicita ningún tipo de información pública, sino que se trata de una queja porque no está de acuerdo con el plazo de devolución que Renfe establece *por la compra de una Tarjeta Joven 50+*.

Asimismo, cabe destacar que, si bien la reclamante presenta su reclamación ante este Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, en base al artículo 24 de la LTAIBG, a nuestro juicio, como ya se ha adelantado, no se aprecia en su solicitud la naturaleza de un supuesto de ejercicio de derecho de acceso amparado por la mencionada norma. Como indica Renfe, y comparte este Consejo de Transparencia la *Ley trata de garantizar el acceso a la información*,

---

<sup>6</sup> [https://www.consejodetransparencia.es/ct/Home/Actividad/recursos\\_jurisprudencia/Recursos\\_AGE/2016/16\\_particular\\_7\\_tributos.html](https://www.consejodetransparencia.es/ct/Home/Actividad/recursos_jurisprudencia/Recursos_AGE/2016/16_particular_7_tributos.html)

*no a la formulación de cualquier queja, reclamación o demanda que los ciudadanos deseen presentar*, en este caso porque considere que Renfe no está aplicando correctamente la normativa en materia del plazo de devolución por la compra a distancia de la Tarjeta Joven (lo que no puede entrar a valorar a este Consejo de Transparencia), circunstancia que no se encuentra dentro de la finalidad perseguida por la LTAIBG, que es controlar la actuación pública y conocer el proceso de toma de decisiones como medio para facilitar la rendición de cuentas de los organismos públicos frente a los ciudadanos.

Por lo tanto, en base a los argumentos desarrollados en los apartados precedentes de la presente resolución, la reclamación debe ser desestimada.

### III. RESOLUCIÓN

En atención a los Antecedentes y Fundamentos Jurídicos descritos, procede **DESESTIMAR** la reclamación presentada por [REDACTED], con entrada el 24 de abril de 2019, contra la Resolución de fecha 3 de abril de 2019 de RENFE-OPERADO (MINISTERIO DE FOMENTO).

De acuerdo con el [artículo 23, número 1, de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre](#)<sup>7</sup>, 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, ante los Juzgados Centrales de lo Contencioso-Administrativo de Madrid, de conformidad con lo previsto en el artículo 9.1 c) de la [Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa](#).

EL PRESIDENTE DEL CTBG  
P.V. (Art. 10 del R.D. 919/2014)  
EL SUBDIRECTOR GENERAL DE  
TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO

Fdo: Francisco Javier Amorós Dorda

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

<sup>8</sup> <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565&tn=1&p=20181206#a112>



Consejo de  
Transparencia y  
Buen Gobierno