



Consejo de
Transparencia y
Buen Gobierno

PRESIDENCIA

RESOLUCIÓN

N/REF: RT/0210/2017

FECHA: 5 de abril de 2018

ASUNTO: Resolución de Reclamación presentada al amparo del artículo 24 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno

En respuesta a la Reclamación con número de referencia RT/0210/2017 presentada por [REDACTED], el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, considerando los Antecedentes y Fundamentos Jurídicos que se especifican a continuación, adopta la siguiente **RESOLUCIÓN**:

I. ANTECEDENTES

1. A través de un escrito registrado en esta Institución el 16 de junio de 2017, [REDACTED] interpone una reclamación al amparo del artículo 24 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno -desde ahora, LTAIBG-, en la que pone de manifiesto que se interpone la misma para solicitar «la información de los fondos de titulación o de emisiones de cédulas. Y que sean perfectamente legibles o de fácil búsqueda desde junio del 2008 hasta la fecha actual, en referencia a la entidad financiera, CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID», añadiendo que «ya nos dirigimos a nuestra oficina y han contestado que no está titularizado por subrogación y modificación de préstamo hipotecario del constructor (135.920,00 euros) según lo pactado en las cláusulas siguientes [...]».

II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

1. De conformidad con lo previsto en el artículo 24 de la LTAIBG, en relación con su artículo 38.2.c) y el artículo 8.2.d) del Real Decreto 919/2014, de 31 de octubre, por el que se aprueba el Estatuto del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, el Presidente de este organismo es competente para resolver, con carácter potestativo y previo a un eventual recurso contencioso-administrativo, las

ctbg@consejodetransparencia.es



reclamaciones que se presenten en el marco de un procedimiento de acceso a la información.

2. A tenor del artículo 24.6 de la LTAIBG, el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno tiene competencia para conocer de las reclamaciones que regula dicho precepto *“salvo en aquellos supuestos en que las Comunidades Autónomas atribuyan dicha competencia a un órgano específico, de acuerdo con lo establecido en la disposición adicional cuarta de esta Ley”*. Tal disposición prevé en sus apartados 1 y 2 lo siguiente:

“1. La resolución de la reclamación prevista en el artículo 24 corresponderá, en los supuestos de resoluciones dictadas por las Administraciones de las Comunidades Autónomas y su sector público, y por las Entidades Locales comprendidas en su ámbito territorial, al órgano independiente que determinen las Comunidades Autónomas. (...).

2. Las Comunidades Autónomas podrán atribuir la competencia para la resolución de la reclamación prevista en el artículo 24 al Consejo de Transparencia y Buen Gobierno. A tal efecto, deberán celebrar el correspondiente convenio con la Administración General del Estado, en el que se estipulen las condiciones en que la Comunidad sufragará los gastos derivados de esta asunción de competencias”.

En desarrollo de las anteriores previsiones normativas el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno y la Comunidad de Madrid (Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno) suscribieron el pasado 2 de noviembre de 2016 un *Convenio para el traslado del ejercicio de la competencia para la resolución de las reclamaciones previstas en el citado artículo 24 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno* -BOE, n. 13, de 16 de enero de 2017- en los supuestos de resoluciones dictadas por aquella Administración Autonómica y por las Entidades Locales incluidas en su ámbito territorial, así como por los entes, organismos y entidades integrados en el sector público autonómico o local.

3. La Reclamación interpuesta ha de inadmitirse por falta de objeto con relación a la LTAIBG. En efecto, tal y como se desprende de su preámbulo, la LTAIBG tiene por finalidad *“ampliar y reforzar la transparencia de la actividad pública, regular y garantizar el derecho de acceso a la información relativa a aquella actividad y establecer las obligaciones de buen gobierno que deben cumplir los responsables públicos así como las consecuencias derivadas de su incumplimiento”*. A estos efectos, su artículo 12 reconoce el derecho de todas las personas a acceder a la *“información pública”*, en los términos previstos en el artículo 105.b) de la Constitución y desarrollados por dicha norma.

Por su parte, en el artículo 13 de la LTAIBG se define la *“información pública”* 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.

En último término, el artículo 24.1 de la LTAIBG prevé, como mecanismo de impugnación en los procedimientos de acceso a la información pública, esto es, aquellos que versen sobre el reconocimiento del derecho de acceso a la información pública, la presentación ante este Consejo de Transparencia y Buen Gobierno de una reclamación frente a toda resolución expresa o presunta en materia de acceso a la información, con carácter potestativo y previo a su impugnación en vía contencioso-administrativa.

De acuerdo con los preceptos transcritos en los apartados precedentes, y teniendo en cuenta el objeto que fundamenta la pretensión de la presente Reclamación, cabe señalar que la misma queda fuera del ámbito de aplicación de la LTAIBG. Tal y como se deduce de la reseña sumaria de los antecedentes de hecho reflejada más arriba, el acto recurrido es una contestación de una oficina bancaria indicando al solicitante que un determinado préstamo no está titularizado, esto es, no hay una solicitud de acceso a la información pública, entendida ésta en los términos del artículo 13 de la LTAIBG, ni un acto expreso o presunto de la administración que deniegue el acceso a la información pública solicitada que accione la reclamación al amparo del artículo 24 de la LTAIBG.

No obstante lo anterior, a los meros efectos informativos, cabe recordar que del marco normativo estatal en materia de protección al cliente de servicios financieros contemplado en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, la Orden 734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de entidades financieras (BOE de 24.03.04) y la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (BOE de 22.11.12), se desprende la existencia de una vía específica para conocer este tipo de informaciones. De este modo, en el caso concreto de la entidad Bankia cabe señalar que dispone de un *Servicio de Atención al Cliente* configurado como un órgano independiente de la organización interna, separado de los restantes servicios comerciales y operativos, que toma sus decisiones de manera autónoma. La función del mismo es resolver las quejas y reclamaciones que puedan presentar los clientes en sus relaciones con la entidad, siempre que se realicen conforme a lo establecido en el Reglamento para la Defensa del Cliente [<https://www.bankia.es/estaticos/Portal-unico/Atencion%20cliente/Ficheros/Otros%20documentos/Reglamento%20para%20la%20defensa%20del%20cliente%20Bankia.pdf>]

En caso de disconformidad con la resolución del Servicio de Atención al Cliente o si transcurren más de dos meses desde la presentación ante el mismo de la queja o reclamación sin obtener resolución, el cliente puede dirigirse a los Servicios de





Reclamaciones de los Supervisores Financieros que corresponda en función de la materia de que se trate. Para poder formular una reclamación ante cualquiera de los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros es requisito imprescindible haber presentado previamente dicha reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente. Estos son los siguientes: Servicio de Reclamaciones del Banco de España (Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España) y la Oficina de Atención al Inversor de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (también el Servicio de Reclamaciones a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones pero no creo que sea de relevancia en este supuesto).

III. RESOLUCIÓN

En atención a los Antecedentes y Fundamentos Jurídicos descritos, procede **INADMITIR A TRÁMITE** la Reclamación presentada, por entenderse que el objeto de la misma queda fuera del ámbito de aplicación de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

De acuerdo con el artículo 23, número 1, 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, 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
CONSEJO DE TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO
P. V (ARTÍCULO 10 DEL REAL DECRETO 919/2014)

EL SUBDIRECTOR GENERAL DE
TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO

Francisco Javier Amorós Dorda

