



RESOLUCIÓN 785/2023 DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHO DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA

Reclamación	565/2023
Persona reclamante	XXX
Representante	Asociación de Consumidores y Usuarios de Sevilla
Entidad reclamada	Ayuntamiento de Sevilla
Artículos	2 a) LTPA; 40 LPAC
Normativa y abreviaturas	Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía (LTPA); Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (LTAIBG); Reglamento General de Protección de Datos (RGPD); Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

ANTECEDENTES

Primero. Presentación de la reclamación.

Mediante escrito presentado el 21 de julio de 2023 la persona reclamante, interpone ante este CONSEJO DE TRANSPARENCIA Y PROTECCIÓN DE DATOS DE ANDALUCÍA (en adelante Consejo) Reclamación en materia de acceso a la información pública contra la entidad reclamada, 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 adelante LTAIBG) y el artículo 33 de la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía (en adelante LTPA).

Segundo. Antecedentes a la reclamación.

1. La persona reclamante presentó el 5 de junio de 2023, ante la entidad reclamada, solicitud de acceso a información en los siguientes términos:

“Ntra. Ref.: [nnnnn]

La Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción de Sevilla-FACUA, en nombre y representación de nuestra socia, [nombre y apellidos], representación que tenemos debidamente acreditada en virtud del art. 31.1 de la Ley 13/03, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, envía la presente, comparece y expone:

1. Que mediante la presente nos dirigimos a este Servicio de Consumo en relación a la DENUNCIA Y RECLAMACIÓN presentada por esta Asociación en nombre de nuestro socio contra la empresa (empresa) de fecha 15/02/21. (Se adjunta copia de dicho escrito)

2. Que posteriormente el Servicio de Consumo de la Delegación territorial de la Junta de Andalucía nos ha informado que ya el día 19/03/21 se procedió a dar traslado del presente





expediente a este Ayuntamiento de Sevilla para que este Servicio de Consumo del Ayuntamiento de Sevilla procediese a iniciar las actuaciones oportunas en lo que se refiere a la reclamación, así como, en lo que se refiere a la denuncia, para comprobar si se había cometido algún tipo de infracción en materia de consumo y en su caso, la correspondiente apertura de procedimiento sancionador. (Igualmente, se adjunta copia de dicho escrito).

3. Que el artículo 24 Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía, establece que todas las personas tienen derecho a acceder a la información pública veraz en los términos previstos en el artículo 105.b) de la Constitución española y su legislación de desarrollo y en el artículo 31 del Estatuto de Autonomía para Andalucía.

4. Que el art. 53.1.a) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas reconoce al interesado el derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos, y ello con la finalidad de garantizar la transparencia del procedimiento.

Atendiendo a lo expuesto, esta Asociación SOLICITA se nos remita el resumen del informe en el que se detallen las actuaciones realizadas hasta la fecha en la tramitación de este expediente, así como copia de su resolución”

Según la documentación remitida por la persona reclamante, la solicitud de información está relacionada con un escrito presentado el 9 de marzo de 2021 ante el Servicio de Consumo de la Delegación Territorial de Salud y Familias en Sevilla en el que se presentaba reclamación y denuncia frente a una empresa. Este escrito fue derivado por la Administración Autonómica al Ayuntamiento de Sevilla el 19 de marzo de 2021.

2. En la reclamación, la persona reclamante manifiesta que no ha obtenido respuesta de la entidad reclamada.

Tercero. Tramitación de la reclamación.

1. El 7 de agosto de 2023 el Consejo dirige a la persona reclamante comunicación de inicio del procedimiento para la resolución de la reclamación. El mismo día se solicitó a la entidad reclamada copia del expediente derivado de la solicitud de información, informe y alegaciones que tuviera por conveniente plantear en orden a resolver la reclamación. Dicha solicitud es comunicada asimismo por correo electrónico de fecha 14 de agosto de 2023 a la Unidad de Transparencia respectiva.

2. El 29 de agosto de 2023 la entidad reclamada presenta escrito de respuesta a este Consejo, en el que se incluye cierta documentación relacionada con la petición de información. Se incluye un documento dirigido al Consejo con este contenido:

El Director General de Consumo, Salud, Cementerio y Protección animal, por decreto n.º 000807 de fecha 25 de Agosto de 2023, se ha servido dictar Resolución del siguiente tenor literal:

“PRIMERO.- Admitir a trámite la solicitud de acceso a la información cursada por la Asociación de Consumidores y Usuarios FACUA en representación de su asociada [nombre y apellidos] en los términos del informe emitido por el Servicio de Consumo de fecha 25 de agosto de 2023, del que deberá darse traslado a la citada entidad.



SEGUNDO.- Notificar la presente resolución a FACUA, al Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía, y al Servicio de la Coordinación Ejecutiva de Modernización y Transparencia.

En consecuencia, se ha de informar lo siguiente:

“Recibida en la Oficina Municipal de Información al Consumidor la documentación sobre reclamación de su asociada [nombre y apellidos], en la que se solicitaba que se tuviera por formulada denuncia y reclamación contra la empresa (empresa), que dio lugar a la apertura del expediente de reclamación nº [nnnnn] de la O.M.I.C., se siguieron los trámites correspondientes, comunicándose así a la [apellido] el 12 de agosto de 2021 y a FACUA el 8 de febrero de 2022.

Teniendo en cuenta que el mismo documento que presenta FACUA se configura como reclamación y denuncia, con la finalidad de atender la solicitud de informe es necesario distinguir el distinto tratamiento que da a la reclamación y a la denuncia puesto que la tramitación administrativa es diferente.

En cuanto a la reclamación se ha de tener en cuenta que conforme al propio criterio del CTPDA, es imprescindible que la petición constituya “información pública” a los efectos de la legislación reguladora de la transparencia.

Al respecto, a la vista de la solicitud de FACUA, no se está solicitando acceder a documentos o contenidos que previamente están en poder del Ayuntamiento de Sevilla, sino que lo que se pretende es que se elabore un informe sobre las actuaciones realizadas por la OMIC en cuanto a la reclamación de su asociada. Por ello, no se puede considerar que se pretenda acceder a “información pública”.

En este contexto se deben tener en cuenta las singularidades de las OMICs, pues aun siendo unidades administrativas integradas en la estructura administrativa de las corporaciones locales, sin embargo desarrollan un cometido peculiar por cuanto, sin perder su naturaleza administrativa, intervienen en relaciones de derecho privado entre particulares con motivo de las reclamaciones que una de las partes, el consumidor/usuario (siempre persona física) interpone contra la otra parte de la relación, la empresa/establecimiento comercial/profesional, por encontrarse disconforme con el bien adquirido o el servicio contratado por la razón que concurra en cada caso.

En este sentido, se ha de recordar que en nuestro ordenamiento jurídico la potestad para resolver conflictos entre particulares se atribuye por el artículo 117.3 de la Constitución Española a los Juzgados y Tribunales determinados por las leyes, y en sede administrativa se ejerce una función similar a través del arbitraje de consumo. Es en estos casos cuando pueden recaer resoluciones a través de sentencias, autos judiciales o laudos arbitrales.

Como confirmación de lo expuesto conviene recordar que el artículo 20 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía en su apartado 3.c) atribuye a las Oficinas de Información al Consumidor la función de “Servir de cauce de mediación voluntaria en conflictos.”

Y esta mediación, de carácter voluntario ya en su configuración legal, se puede definir como aquel mecanismo de resolución de conflictos en el que un tercero, el mediador, imparcial y neutral, asiste a los consumidores y usuarios en sus reclamaciones frente a empresas o profesionales, con la finalidad de alcanzar un “acuerdo” que permita una solución satisfactoria



para ambas partes implicadas, y cuyo no cumplimiento no tiene consecuencias como si se tratase por ejemplo de un incumplimiento de sentencia o laudo arbitral.

Conviene insistir, por tanto, en que la función de las O.M.I.C.'s no es la de dictar una resolución sobre el fondo del asunto planteado con ocasión de una reclamación ya que, como se ha dicho, carecen de competencia para ello.

En consonancia con lo expuesto, una vez que la O.M.I.C. a fin de dar correcto cumplimiento a la función descrita, tramita cualquier reclamación tras contactar con la empresa/profesional reclamado, la última actuación es remitir al consumidor/usuario el resultado de esa intermediación mediante un escrito firmado por el funcionario responsable de la misma. Tanto es así, que si la mediación hubiera sido infructuosa o negativa para los intereses del reclamante, se le informa de las posibles vías que aún le quedan para la defensa de sus derechos e intereses, como ha sido el caso del [apellido].

Por tanto, no se puede dar traslado a la reclamante FACUA de una resolución sobre la reclamación presentada en nombre de su asociada, porque la misma no existe ni puede existir a tenor de lo expuesto.

Por ello, a tenor de lo expuesto se ha interpretado que la petición de información cursada inicialmente por FACUA, al solicitar copia de la resolución se refería a copia de la posible resolución recaída en un eventual procedimiento sancionador, dado que a su reclamación también le da carácter de denuncia.

A efectos de lo señalado, añadir finalmente sendas aclaraciones:

1. En cada uno de los expedientes de la O.M.I.C. tramitado con ocasión de las reclamaciones presentadas por FACUA en nombre y representación de sus asociados, se ha dado cumplimiento a lo antes señalado dando traslado al reclamante, o a la propia entidad, del resultado de la mediación efectuada con mención expresa de los posibles mecanismos de defensa de sus derechos e intereses a los que aún podían acudir los consumidores/usuarios en cada caso afectados.

2. Respecto al procedimiento sancionador solicitado por FACUA en representación de la [apellido] a través de su "reclamación - denuncia", lo cierto es que la falta de recursos personales y la sobre carga de trabajo ha imposibilitado la tramitación del mismo en el plazo correspondiente, no pudiendo dar traslado de la resolución sobre el procedimiento sancionador a la citada entidad por este motivo. "

Igualmente se adjunta la información solicitada en los términos expuestos en el informe que precede, siendo necesario indicar que conforme al art. 15.5 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información y Buen Gobierno "la normativa de protección de datos será de aplicación al tratamiento posterior de los obtenidos a través del ejercicio del derecho de acceso", por lo que será responsabilidad del solicitante el uso que haga de la información una vez la haya recibido.

Asimismo al [apellido], con fecha de hoy, le ha sido notificada la presente resolución e informe.

Esperando que el presente sea suficiente para dar respuesta a la reclamación y a las actuaciones de ese Consejo, quedamos a su disposición para realizar cuantas aclaraciones sean necesarias en relación a las mismas".



3. El Consejo requiere el 20 de septiembre de 2023 a la entidad reclamada la acreditación de la notificación de la resolución. Hasta la fecha, la entidad no ha remitido la documentación.

4. El 19 de octubre de 2023 el Director del Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía dicta Acuerdo por el que se amplía el plazo máximo de resolución del procedimiento de esta reclamación en 3 meses a contar desde el día siguiente a la fecha máxima de resolución.

Dicho acuerdo es notificado a la entidad reclamada y a la persona reclamante el 20 de octubre de 2023.

5. El Consejo remite a la persona interesada el 2 de noviembre de 2023 un correo electrónico en el que se solicita el acuse de recibo de la notificación de la resolución, sin que hasta la fecha se haya respondido.

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Primero. Sobre la competencia para la resolución de la reclamación.

1. De conformidad con lo previsto en los artículos 24 LTAIBG y 33 LTPA, en relación con lo dispuesto en el artículo 3.1. d) LTPA, al ser la entidad reclamada una entidad local de Andalucía, el conocimiento de la presente reclamación está atribuido a la competencia de este Consejo.

2. La competencia para la resolución reside en el Director de acuerdo con lo previsto en el artículo 48.1. b) LTPA.

3. Debe destacarse a su vez que, en virtud del artículo 16.5 del Decreto 434/2015, de 29 de septiembre, por el que se aprueban los Estatutos del Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía, “[e]l personal funcionario del Consejo, cuando realice funciones de investigación en materias propias de la competencia del Consejo, tendrá el carácter de agente de la autoridad”, con las consecuencias que de aquí se derivan para los sujetos obligados en relación con la puesta a disposición de la información que les sea requerida en el curso de tales funciones investigadoras.

Segundo. Sobre el cumplimiento del plazo en la presentación de la reclamación.

1. De conformidad con lo dispuesto en el artículo en el artículo 24.2 LTAIBG la reclamación se interpondrá en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente al de la notificación del acto impugnado o desde el día siguiente a aquel en que se produzcan los efectos del silencio administrativo, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común (LPAC).

Sobre el plazo máximo de resolución, el artículo 32 LTPA establece que las solicitudes deberán resolverse y notificarse en el menor plazo posible. En el ámbito de la entidad reclamada, el plazo máximo para dictar y notificar la resolución será de un mes desde la recepción de la solicitud por el órgano competente para resolver, salvo que la entidad hubiera establecido uno menor.

Sobre el silencio administrativo, establece el artículo 20.4 LTAIBG que transcurrido del plazo máximo de resolución sin que se haya dictado y notificado resolución expresa se entenderá que la solicitud ha sido desestimada. A su vez, los artículos 20.1 LTAIBG y artículo 32 LTPA establecen que el plazo máximo de resolución podrá ampliarse por el mismo plazo, respectivamente, en el caso de que el volumen o la complejidad de la información que se solicita así lo hagan necesario y previa notificación al solicitante.



2. En el presente supuesto la solicitud fue presentada el 31 de mayo de 2023, y la reclamación fue presentada el 18 de julio de 2023. Así, considerando producido el silencio administrativo transcurrido el plazo máximo para resolver desde la solicitud, la reclamación ha sido presentada en plazo, conforme a lo previsto en el artículo 24.2 LTAIBG y el artículo 124 LPAC.

Tercero. Consideraciones generales sobre el derecho de acceso a la información pública

1. Constituye “información pública” a los efectos de la legislación reguladora de la transparencia, “los contenidos o documentos, cualquiera que sea su formato o soporte, que obren en poder de alguna de las personas y entidades incluidas en el presente título y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones” [art. 2 a) LTPA].

Según establece el artículo 24 LTPA, “[t]odas las personas tienen derecho de acceder a la información pública veraz [...] sin más limitaciones que las contempladas en la Ley”. Y el artículo 6 a) LTPA obliga a que su interpretación y aplicación se efectúe tomando en consideración el “principio de transparencia, en cuya virtud toda la información pública es en principio accesible y sólo puede ser retenida para proteger otros derechos e intereses legítimos de acuerdo con la Ley”.

La legislación reguladora de la transparencia, pues, se fundamenta y estructura en torno a una regla general de acceso a la información pública, que únicamente puede ser modulada o limitada si se aplican, motivadamente y de forma restrictiva, alguno de los supuestos legales que permiten su restricción o denegación.

2. Las causas de inadmisión se encuentran enumeradas en el artículo 18 («Causas de inadmisión») LTAIBG, y su aplicación debe ser objeto de una interpretación restrictiva y el supuesto de hecho de su concurrencia debe ser acreditado por el órgano reclamado (Resolución CTPDA 451/2018, FJ 5º).

Sobre ello nos dice el Tribunal Supremo en la Sentencia n.º 1547/2017, de 16 de octubre (Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección Tercera):

“La formulación amplia en el reconocimiento y en la regulación legal del derecho de acceso a la información obliga a interpretar de forma estricta, cuando no restrictiva, tanto las limitaciones a ese derecho que se contemplan en el artículo 14.1 de la Ley 19/2013 como las causas de inadmisión de solicitudes de información que aparecen enumeradas en el artículo 18.1, sin que quepa aceptar limitaciones que supongan un menoscabo injustificado y desproporcionado del derecho de acceso a la información. [...] Asimismo, la posibilidad de limitar el derecho de acceso a la información no constituye una potestad discrecional de la Administración o entidad a la que se solicita información, pues aquél es un derecho reconocido de forma amplia y que sólo puede ser limitado en los casos y en los términos previstos en la Ley...” (Fundamento de Derecho Sexto).

3. Los límites al derecho de acceso están contenidos en el artículo 14 LTAIBG, y al igual que las causas de inadmisión, deben ser interpretados restrictivamente y el supuesto de hecho de su concurrencia debe ser acreditado por el órgano reclamado en cada caso concreto.

Cuarto. Consideraciones de este Consejo sobre el objeto de la reclamación:

1. El objeto de la solicitud de información fue el siguiente, en relación con la reclamación y denuncia presentada el día 9 de marzo de 2021:



“...esta Asociación SOLICITA se nos remita el resumen del informe en el que se detallen las actuaciones realizadas hasta la fecha en la tramitación de este expediente, así como copia de su resolución” [EXP [nnnnn], según la referencia de la persona reclamante]

Pues bien, respecto a la solicitud de que se remita a la persona reclamante un *“el resumen del informe en el que se detallen las actuaciones realizadas hasta la fecha en la tramitación de este expediente”* concurre una circunstancia que impide que este Consejo pueda entrar a resolver el fondo del asunto. Según establece el artículo 24 LTPA, todas las personas tienen derecho a acceder a la información pública sin más limitaciones que las contempladas en la Ley. Esto supone que rige una regla general de acceso a la información pública que sólo puede ser modulada o limitada si se aplican, motivadamente y de forma restrictiva, alguno de los supuestos legales que permiten dicha limitación.

Sin embargo, resulta imprescindible que la petición constituya *“información pública”* a los efectos de la legislación reguladora de la transparencia. Concepto que, según establece el artículo 2 a) LTPA, se circunscribe a *“los contenidos o documentos, cualquiera que sea su formato o soporte, que obren en poder de alguna de las personas y entidades incluidas en el presente título y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones”*.

A la vista de la solicitud de información y de la anterior definición, es indudable que la pretensión de la persona reclamante resulta por completo ajena a esta noción de *“información pública”*, toda vez que con la misma no se persigue acceder a documentos o contenidos que previamente obren en poder de la entidad reclamada -como exige el transcrito artículo 2 a) LTPA-, sino que esta adopte una específica actuación: realizar un resumen de un informe sobre las actuaciones realizadas en la tramitación del expediente SB-2062. Se nos plantea, pues, una cuestión que, con toda evidencia, queda fuera del ámbito objetivo delimitado en la LTPA, procediendo por tanto la inadmisión de la reclamación respecto a esta petición.

2. Respecto a la petición de *“copia de su resolución”* no cabe albergar la menor duda de que la información solicitada constituye inequívocamente *“información pública”* a los efectos de la legislación reguladora de la transparencia.

Y así lo entendió la entidad reclamada que indica que le ha ofrecido información a la persona reclamante. No obstante, no ha quedado acreditado en el expediente la puesta a su disposición de la información solicitada cuyo acceso se resolvió conceder, mediante la oportuna notificación.

Por ello, aun cuando el órgano reclamado asegura en su informe que ha concedido el acceso solicitado, no consta la notificación, es por ello que este Consejo debe estimar la reclamación, en el sentido de que se ha de notificar la respuesta poniendo a su disposición por tanto la información solicitada.

En consecuencia, la entidad reclamada ha de formalizar el acceso a la información solicitada acreditando ante este Consejo la puesta a disposición de la misma a la persona reclamante.

Debemos aclarar que la acreditación de la notificación será tanto de la resolución del procedimiento derivado de la reclamación como de la denuncia, ya que la persona reclamante indicó que no había recibido respuesta a ninguna de las dos.

Quinto. Cuestiones generales sobre la formalización del acceso.

La entidad reclamada ha de ofrecer a la persona reclamante la información objeto de su solicitud, previa disociación de los datos personales que pudiera contener (art. 15.4 LTAIBG). La entidad



reclamada deberá tener en cuenta que la disociación de datos personales implica no solo la supresión de la identificación concreta de las personas físicas o aquellos otros datos que pudieran permitir la misma (DNI, dirección, número de teléfono...), sino también de otra información que permitiera igualmente la identificación de alguna persona física. En este sentido, el artículo 4.1 del Reglamento General de Protección de Datos define dato personal como:

“toda información sobre una persona física identificada o identificable («el interesado»); se considerará persona física identificable toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, en particular mediante un identificador, como por ejemplo un nombre, un número de identificación, datos de localización, un identificador en línea o uno o varios elementos propios de la identidad física, fisiológica, genética, psíquica, económica, cultural o social de dicha persona”.

En el caso de que en algunos de los documentos solicitados ni siquiera la supresión u ocultación de información llegara a impedir la identificación de la persona, la entidad reclamada no pondrá a disposición de la persona reclamante aquellos documentos afectados por dicha circunstancia.

A los efectos de la adecuada disociación u ocultación de los datos que puedan aparecer en los documentos, es preciso reseñar que la firma manual también se considera un dato personal y está sujeta a lo expresado anteriormente. Por otra parte, el código seguro de verificación (CSV) de los documentos firmados electrónicamente deberá ser ocultado en caso de que se haya suprimido algún dato del documento en cuestión cuya copia se facilite como respuesta a la solicitud de acceso a la información, o bien cuando el acceso a la correspondiente verificación pueda permitir la consulta de algún dato personal, no revelado en el documento, de la persona firmante, como puede ser, por ejemplo, el DNI.

Y en la hipótesis de que no exista alguna de la información solicitada, la entidad reclamada deberá transmitir expresamente esta circunstancia a la persona reclamante.

La información obtenida podrá usarse sin necesidad de autorización previa, con las únicas limitaciones de las que se deriven de la LTPA y otras leyes, según lo previsto en el artículo 7 d) LTPA.

Asimismo, según el artículo 8 a) LTPA, las personas que accedan a información pública en aplicación de la normativa de transparencia deberán ejercer su derecho con respeto a los principios de buena fe e interdicción del abuso del derecho.

En virtud de los Antecedentes y Fundamentos Jurídicos citados se dicta la siguiente

RESOLUCIÓN

Primero. Estimar parcialmente la reclamación por falta de acreditación de la puesta a disposición de la información a la persona solicitante.

La entidad reclamada deberá notificar a la persona reclamante la información solicitada, en los términos del Fundamento Jurídico Cuarto, todo ello en el plazo de diez días a contar desde el día siguiente al que se le notifique esta Resolución.

Segundo. Inadmitir la reclamación por no estar lo solicitado incluido en el concepto de información pública previsto en el artículo 2 a) LTPA, respecto a la petición contenida en el apartado primero del Fundamento Jurídico Cuarto.



Tercero. Instar a la entidad reclamada a que remita a este Consejo en el plazo de diez días a contar desde el día siguiente al que se le notifique esta Resolución, las actuaciones realizadas, incluyendo la acreditación del resultado de las notificaciones practicadas.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa, cabe interponer recurso contencioso-administrativo ante el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo de Sevilla que por turno corresponda en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su notificación, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 8.3 y 46.1, respectivamente, de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa.

EL DIRECTOR DEL CONSEJO DE TRANSPARENCIA
Y PROTECCIÓN DE DATOS DE ANDALUCÍA

Esta resolución consta firmada electrónicamente.