



Resolución reclamación art. 24 LTAIBG

Número y fecha de resolución: indicados al margen.

Número de expediente: 97/2026

Reclamante: [REDACTED]

Organismo: MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO Y AGENDA 2030.

Sentido de la resolución: Desestimatoria.

Palabras clave: consumo, ordenación del juego, protocolos, silencio, respuesta tardía.

I. ANTECEDENTES

1. Según se desprende de la documentación obrante en el expediente, el 12 de diciembre de 2025 la reclamante solicitó al MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO Y AGENDA 2030, al amparo de la [Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno](#)¹ (en adelante, LTAIBG), la siguiente información:

«Copia de los procedimientos, protocolos, sistemas o criterios técnicos y administrativos actualmente vigentes que utiliza la Dirección General de Ordenación del Juego para detectar y responder a posibles casos de fraude relacionados con suplantación de identidad en las casas de apuestas (tanto presenciales como en línea). En caso de que existan documentos, datos estadísticos o informes internos sobre casos detectados de suplantación de identidad en el

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



ámbito del juego, solicito también se me proporcione acceso a ellos o a los criterios generales de actuación».

2. Mediante resolución de 8 de enero de 2026, de la Dirección General de Ordenación del Juego, se concedió el acceso a la información solicitada indicando el enlace al *«Protocolo de Actuación para Contribuyentes Suplantados, una guía para los contribuyentes cuya identidad ha sido utilizada por terceros para evadir la tributación por los incrementos patrimoniales que ha obtenido en el juego»* e indicando que *«la Dirección General de Ordenación del Juego ofrece a los ciudadanos el servicio de inscripción voluntaria PhishingAlert, que permite detectar cualquier intento de activación de un registro de usuario en un operador de juego de ámbito estatal»*. Por último, se señala en la resolución que *«este centro directivo registró en 2024 casi 8.000 denuncias (7.712) de personas que dicen haber sido víctimas de suplantación de identidad en el juego online»*, facilitándose un enlace a una nota de prensa referida al asunto, que incluye *«un breve resumen de las principales cifras»*.
3. Mediante escrito registrado el 11 de enero de 2025, la solicitante interpuso una reclamación ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno (en adelante, el Consejo) en aplicación del [artículo 24](#)² de la LTAIBG en la que pone de manifiesto su disconformidad con la respuesta recibida, exponiendo que *«siguen abriendo cuentas en casas de apuestas con mis datos personales»* y que *«después la DGOJ me avisa. ¿No debería la DGOJ avisarme antes de que se abran cuentas con mis datos personales?»*.
4. Trasladada la reclamación al Ministerio requerido 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, se recibe respuesta el 29 de enero de 2026, en la que se amplía la información facilitada explicando *«el marco normativo que rige la verificación de identidad de los participantes en actividades de juego»*, indicando el enlace a dos *«notas técnicas sobre la gestión de fraude en operadores de juego dirigida a estos últimos para facilitar la gestión de riesgo»* y explicando el funcionamiento del sistema PhishingAlert.
5. El 30 de enero de 2026 se dio traslado a la reclamante y se le concedió trámite de audiencia para que presentase las alegaciones que estimara pertinentes; sin que, constando su comparecencia a la notificación, se haya recibido observación alguna.

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



II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

1. De conformidad con lo dispuesto en el [artículo 38.2.c\) de la LTAIBG](#)³ y en el [artículo 13.2.d\) del Real Decreto 615/2024, de 2 de julio, por el que se aprueba el Estatuto del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, A.A.I.](#)⁴, el presidente de esta Autoridad Administrativa Independiente es competente para conocer de las reclamaciones que, en aplicación del [artículo 24 de la LTAIBG](#)⁵, se presenten frente a las resoluciones expresas o presuntas recaídas en materia de acceso a la información.
2. La LTAIBG reconoce en su [artículo 12](#)⁶ 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 el antecedente primero de esta resolución. El Ministerio respondió en el plazo legalmente establecido concediendo el acceso a la información, que amplía en el trámite de alegaciones de este procedimiento.

³ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887&p=20181206&tn=1#a38>

⁴ <https://www.boe.es/eli/es/rd/2024/07/02/615>

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

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



4. Sentado lo anterior, no puede desconocerse que en este caso el Ministerio dio respuesta a la solicitud facilitando respuesta a las cuestiones planteadas y que la reclamación interpuesta no expresa, en realidad, disconformidad alguna con la información que se le facilitó.

En efecto, tal como ha quedado reflejado en los antecedentes de esta resolución, la persona interesada plantea, en realidad, una queja relativa a la operatividad de los protocolos para prevenir la suplantación de las personas y del sistema de avisos (que, a su juicio, deberían ser emitidos con anterioridad) y no una reclamación referida a la falta de satisfacción de su derecho a la información pública. Aun y así, la Dirección general competente ha ampliado la información inicialmente facilitada por lo que ha de concluirse que su actuación ha sido plenamente garante del derecho de acceso, sin que la reclamante haya planteado objeción alguna en el trámite de audiencia concedido.

5. En consecuencia, de acuerdo con lo expuesto, dado que la reclamación no versaba sobre el derecho a la información pública, procede desestimar la reclamación.

III. RESOLUCIÓN

En atención a los antecedentes y fundamentos jurídicos descritos, procede **DESESTIMAR** la reclamación interpuesta frente al MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO Y AGENDA 2030.

De acuerdo con el [artículo 23.1⁷](#), 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 octubre⁸](#), 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

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

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



en el [apartado quinto de la Disposición adicional cuarta de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa](#)⁹.

LA PRESIDENTA DEL CTBG

Fdo.: María de la Concepción Campos Acuña

R CTBG
Número: 2026-0470 Fecha: 28/04/2026

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