



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE LA BAÑEZA
ILMO. SR. ALCALDE

Asunto: Bloqueo de usuarios en la cuenta oficial del Ayuntamiento en una red social

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. una vez recibido el informe solicitado en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número **1437/2025**, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

El motivo de la queja era el bloqueo de varios usuarios en el perfil oficial del Ayuntamiento de La Bañeza en la red social Facebook, en el que se facilita información sobre actuaciones y eventos organizados por dicho Ayuntamiento.

La persona autora de la queja puso de manifiesto que los vecinos a quienes se había restringido el acceso a esa página desconocían el motivo.

Iniciada la investigación oportuna, esta Defensoría solicitó información al Ayuntamiento sobre la cuestión planteada

En el informe remitido con fecha 25 de agosto de 2025, la Alcaldía se muestra a favor de la transparencia y la participación de la ciudadanía en los asuntos públicos, si bien mantiene que algunos vecinos utilizan ese medio para descalificar personalmente al Alcalde con expresiones ofensivas o injuriosas que exceden de la crítica propia del debate democrático.

Añade que el Ayuntamiento no ha aprobado ninguna norma sobre el uso de su perfil institucional en las redes sociales y sostiene que *“pese a su no oficialidad, en todo caso son un canal al servicio del interés general y del conjunto de la ciudadanía”*.

Asimismo, en ese informe se mantiene que los problemas que ocasiona el uso inadecuado de las redes por parte de algunos usuarios no afectan únicamente a ese municipio, sino a todos los que utilizan esos servicios, y apela a la colaboración de las instituciones para desterrar este tipo de comportamientos aludiendo a las dificultades de los Ayuntamientos para acudir a la vía judicial.

Por lo que se refiere al bloqueo de usuarios que constituye el objeto de la queja, la Alcaldía desconoce si viene ocasionado por la intervención de la dirección de la propia red social.



El informe finaliza señalando *“que los usuarios han sido bloqueados por realizar de forma sistemática insultos, calumnias, injurias e incitaciones al odio, que pueden alcanzar otra dimensión y poner en peligro la integridad física de los miembros del equipo de gobierno del Ayuntamiento de La Bañeza, menoscabando el ejercicio de nuestras funciones, el orden político, administrativo y la paz social en el municipio de La Bañeza”*.

Examinada la información remitida se advierte que no se señala el órgano municipal que ha dado la orden de bloquear a determinados usuarios de la red social; en todo caso, no parece que exista un acto administrativo previo que sustente esa actuación material, pues el Ayuntamiento no ha aportado información sobre ello, y tampoco lo ha hecho la persona reclamante como parte de sus alegaciones, según las cuales, no obstante, manifiesta que los vecinos bloqueados desconocen el motivo de esa medida.

Por otro lado, la Administración asume que algunos usuarios han sido bloqueados en el perfil institucional y justifica esa restricción señalando que han realizado comentarios injuriosos.

Aunque se invoca la *“no oficialidad”* de la página, se contradice con los términos empleados en ella: *“Facebook oficial del Ayuntamiento de La Bañeza”*; a lo que se suma que desde la página principal de la web municipal se puede acceder a esa plataforma pinchando en el recuadro *“Síguenos en Facebook”*, lo que induce al usuario a considerar que la información que se difunde en ese perfil es de interés del público, y así se confirma por el Ayuntamiento, que afirma que es un canal de información al servicio del interés general.

Por tanto, no se discute que a través de ese canal el Ayuntamiento ofrece información a la ciudadanía sobre sus actividades o sobre los eventos que organiza. Discrepan el Ayuntamiento y el reclamante en si procede o no privar a una persona de conocer unos datos que difunde una Administración pública a través de ese medio. El Ayuntamiento sostiene que el bloqueo ha sido consecuencia de un comportamiento indebido de los usuarios, mientras que la persona reclamante alega que los usuarios bloqueados desconocen la causa por la que se ven privados de acceso a la página.

Hemos de señalar que aunque se trata de una plataforma propiedad de una empresa privada, su uso se ha extendido entre las Administraciones locales como fuente directa de información a los ciudadanos y como instrumento para relacionarse con ellos. Precisamente la posibilidad de los usuarios de realizar comentarios al tratarse de un canal bidireccional puede ser fuente de controversia; por ello parece conveniente que el Ayuntamiento establezca unas normas de uso que puedan ser conocidas por quienes acceden a esa plataforma y realizan comentarios en ella, para que puedan ajustar su



comportamiento a esa reglamentación o asumir las consecuencias que se deriven de infringirlas.

Ese carácter bilateral de la página se destaca en la sentencia de la Sala del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía de 1526/2024, de 22 de mayo, que resuelve el recurso de apelación frente a sentencia del Juzgado de lo Contencioso-administrativo número 3 de Málaga 267/2023, de 30 de noviembre, dictada en un procedimiento especial para la protección de los derechos fundamentales. El Tribunal declara que *“la Sala comparte lo dicho en la sentencia sobre que el medio elegido por el Ayuntamiento no puede considerarse un medio unidireccional sino bidireccional, por lo que no se lesiona la potestad de autoorganización del Ayuntamiento, que en si sería una cuestión de legalidad ordinaria, ajena al procedimiento especial que nos ocupa. Ciertamente, como alega el Ayuntamiento que la sentencia del Tribunal Supremo de fecha 3 de noviembre de 2022 indica que el titular de una cuenta de Facebook (en este caso el Ayuntamiento) es responsable de los comentarios publicados por terceros en su perfil público de la red social, y que si no los elimina, se convierte en responsable de los daños causados a título de culpa por omisión derivada de la falta de diligencia y cuidado ejercitando su poder de control de lo publicado en su cuenta; pero esa eliminación debe ajustarse estrictamente al principio de legalidad, utilizando los procedimientos establecidos y no mediante una vía de hecho, que la sentencia con razón, estima probada: La realidad del bloqueo a la recurrente en el perfil social contrasta con la ignorancia de saber qué órgano lo ordenó, de donde resultará, además, que nada se sabe sobre si tenía o no competencia (34.1 ley 39/15); que debería haber sido una decisión motivada al limitar derechos subjetivos (art. 35); que debería constar por escrito (art. 36). Siendo, a mayor abundamiento, también correcta la apreciación de la sentencia sobre que las expresiones de la recurrente, reproducidas en el fundamento precedente, contrariamente a lo dicho por el Ayuntamiento, no son afrentoso y peyorativo (sic)”*. (El subrayado es nuestro).

Ciertamente, la problemática abordada en la queja, el bloqueo en las cuentas institucionales de las Administraciones locales puede plantearse en otros municipios, por eso, parece razonable considerar los pronunciamientos emitidos por el Defensor del Pueblo en casos similares; por ejemplo en la Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Mislata el 19 de mayo de 2023 (expte. 22022865) o la Recomendación formulada al Ayuntamiento de Entrambasaguas el 20 de marzo de 2024 (expte. 23014044).

En la primera de las Resoluciones citadas, el Defensor del Pueblo recomienda al Pleno de la Corporación de Mislata aprobar unas normas reguladoras de uso de los perfiles municipales en redes sociales que incluyan el procedimiento a seguir en caso de incumplimiento por parte de los usuarios. Dicho procedimiento habrá de observar los principios de actuación que han de regir la actuación de las Administraciones públicas. Además, aconseja que se incluya en los perfiles institucionales del Ayuntamiento, en la medida en la que la configuración de la red social lo permita, un enlace que remita al



apartado de la web municipal donde las normas reguladoras de uso se encuentren publicadas.

Del mismo modo, la Resolución formulada al Ayuntamiento de Entrambasaguas recomienda que el Pleno apruebe unas normas reguladoras de uso de los perfiles municipales, razonando que *“con el fin de garantizar el derecho de los usuarios, ese ayuntamiento, como administrador del perfil, ha de ajustar su actuación a una pauta procedimental previamente establecida. Para ello, sería aconsejable que se incluyera en la regulación un procedimiento detallado a seguir en caso de advertir una infracción de las normas de uso, así como las consecuencias que ello podría acarrear, debiendo evitarse como opción el bloqueo del usuario sin haber instado previamente a la retirada o matización del comentario en los casos en los que no se constata un comportamiento contrario a las normas de uso reiterado. En dicho procedimiento deberá garantizarse el derecho de audiencia de los interesados, así como el derecho a recibir una explicación de los hechos que han motivado la decisión adoptada, máxime cuando esta se solicita expresamente por el interesado por registro de entrada de la corporación”*. Continúa señalando que *“sin perjuicio de reconocer el derecho y obligación de ese ayuntamiento de velar por un uso responsable de las redes sociales, se ha de tener en cuenta que dicha entidad como Administración pública ha de servir con objetividad los intereses generales y procurar que su actuación, especialmente en caso de tener efectos desfavorables para el interesado, se rija por los principios de seguridad jurídica, buena fe, responsabilidad, tipicidad y proporcionalidad*.

Así, le corresponde a la Administración determinar en su normativa interna un régimen más detallado al que ajustar su actuación en caso de vulneración de las normas por un usuario. Especialmente, se estima conveniente que quede recogido en la reglamentación la obligación de ese ayuntamiento, antes de proceder al bloqueo, de advertir al interesado de las expresiones concretas que se consideren inadecuadas y cuya reiteración motivaría la prohibición de participar en el perfil.

Asimismo, la necesaria proporcionalidad que debe existir entre la decisión que adopte ese ayuntamiento y la infracción cometida por el usuario requiere que se determine un período máximo de bloqueo, con el fin de evitar que este pueda tener una duración indeterminada o indefinida, como sucede en el presente caso”.

La necesidad de disponer de una normativa reguladora del uso de redes sociales institucionales también se ha subrayado por el Defensor del Pueblo Andaluz, que se ha pronunciado en ese sentido, por ejemplo, en la Resolución dictada el 31 de diciembre de 2024 frente al Ayuntamiento de Cantoria (queja 24/2492) y en la formulada al Ayuntamiento de Valencina de la Concepción el 9 de junio de 2025 (queja 25/2169).



En esa misma línea, esta Procuraduría del Común considera razonable que el Ayuntamiento de La Bañeza apruebe una reglamentación del uso de su perfil institucional en las redes sociales y establezca las condiciones de utilización y las responsabilidades en las que pueden incurrir los usuarios que no se ajusten a las normas fijadas, incluyendo un procedimiento para delimitar las consecuencias que se deriven de su incumplimiento.

Cabe añadir que los usuarios del perfil del Ayuntamiento en Facebook no podían conocer las normas de conducta que debían seguir para utilizar ese perfil, como tampoco sus límites, puesto que el Ayuntamiento no ha aprobado hasta el momento ninguna norma al respecto; además, no consta que se siguiera ningún procedimiento previo al bloqueo ni que dictara ningún acto o acuerdo que contenga los motivos de esa medida. Por eso, estimamos que debe valorar dejar sin efecto el bloqueo de todos los usuarios al perfil institucional de ese Ayuntamiento en Facebook.

En virtud de lo expuesto, y al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común, consideramos oportuno formular la siguiente **Resolución**:

PRIMERA: Recomendar a ese Ayuntamiento que el Pleno de la Corporación elabore y apruebe normas reguladoras del uso de los perfiles municipales en las redes sociales y las consecuencias de su infracción, así como el procedimiento que debe seguir para adoptar cualquier medida que suponga la restricción del acceso general a esos perfiles.

SEGUNDA: Recomendar a esa Corporación que, sobre la base de los argumentos expuestos en el cuerpo de la presente resolución, valore dejar sin efecto el bloqueo de los usuarios a los que hubiera restringido el uso de los perfiles municipales en las redes sociales.

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Una vez realizadas las comunicaciones oportunas, se acuerda publicar la presente Resolución en la página web de esta Institución, previa disociación de los datos de carácter personal que contuviera.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN
Tomás Quintana López