



**Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León**  
**Ilma. Sra. Directora General de Relaciones Institucionales**  
**C/ Santiago Alba, 1**  
**47008 VALLADOLID**

**Expediente: 245/2024**

**Asunto: Programa de Termalismo / Solicitud de devolución del importe de la reserva**

**Trámite: Resolución**

**Centro directivo: Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades**

Ilma. Sra.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. en relación con el expediente tramitado en esta Institución con el número de referencia arriba indicado.

Este expediente, como se recordará, se centra en el Programa de Termalismo para personas mayores de Castilla y León, que la Administración autonómica desarrolló hasta 2020 dentro del programa Club de los 60 de Castilla y León en colaboración con balnearios de la Comunidad, y que se dirigió a mejorar la calidad de vida de las personas mayores, mediante el mantenimiento o recuperación de la salud a través de tratamientos termales, complementados con una dieta alimenticia sana, ejercicios físicos y un encuentro con la cultura y el patrimonio del entorno.

Se ofrecía, así, a sus beneficiarios la posibilidad de acceder al disfrute de turnos de estancia en determinados balnearios de la Comunidad, previo abono de la cantidad de 30 euros por persona, en concepto de gastos de tramitación.

Sin embargo, la expansión de la pandemia provocada por la Covid-19 en nuestro país, que determinó la declaración del estado de alarma para la gestión de la situación de la crisis sanitaria (Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo), impuso la implantación de importantes medidas restrictivas en relación a la movilidad y la actividad económica turística. Así, en el caso de Castilla y León, la suspensión de todos los programas del Club de los 60, cuya celebración se había programado durante el periodo de confinamiento poblacional.

Pues bien, la cancelación de las estancias hoteleras en los balnearios del Programa de Termalismo determinaba, necesariamente, conforme a las condiciones generales de la



contratación del programa, el deber de la entidad hotelera de reintegrar a los beneficiarios los 30 euros satisfechos como gastos de tramitación.

Pese a ello, el reintegro de tal cantidad no fue satisfecho a los adjudicatarios de plaza en el Balneario XXX. Precisamente, uno de los usuarios afectados por la falta de devolución de esa cuantía es la persona referida en este expediente, la cual reclamó la intervención de la Gerencia de Servicios Sociales para exigir el cumplimiento de tal obligación, pero sin que se obtuviera un resultado favorable a los intereses de tales beneficiarios.

Y es que, según la información facilitada por la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, su actuación se limitó a realizar un seguimiento de las devoluciones, habiéndose apelado en exclusiva a la responsabilidad de la entidad hotelera, que adujo dificultades económicas para proceder al pago.

Ciertamente, el establecimiento de los programas del Club de los 60 se inscribe dentro de la potestad discrecional de la Administración, pero una vez contratados la Gerencia de Servicios Sociales ostenta obligaciones cuyo cumplimiento permita garantizar la satisfacción de las condiciones establecidas en el contrato del servicio, incluidas las condiciones económicas.

Así, en el presente caso la Administración autonómica no podía dejar a la voluntad de la entidad hotelera el abono de las cantidades debidas a los beneficiarios de las estancias canceladas, sino que formaba parte de sus funciones garantizar la seguridad jurídica en la gestión del contrato y amparar los derechos e intereses de tales usuarios.

Siendo, pues, obligación de la entidad privada prestadora del servicio el reembolso del precio abonado por su imposible prestación, la Administración autonómica debía asegurar su debido cumplimiento, arbitrando, por ejemplo, un procedimiento específico que obligara a dicho establecimiento al reintegro de las cantidades debidas.

Y ello en la línea de la protección que desde el Imsero se proporcionó en su momento hacia las personas mayores beneficiarias del Programa de turismo social, interrumpido también en 2020 mediante Orden PCM/225/2020, de 13 de marzo, por la que se publicó el Acuerdo del Consejo de Ministros de 12 de marzo de 2020 y mediante Orden SND/338/2020, de 8 de abril. En concreto, la Administración estatal estableció un Procedimiento específico de devolución de las cantidades ya abonadas por los viajes suspendidos a causa de la situación derivada del estado de alarma, dictando las órdenes oportunas para obligar a devolver las cantidades retenidas como gastos de gestión.

Se ha podido echar en falta, además, que la Gerencia de Servicios Sociales no gestionara los riesgos asociados a la prestación del servicio, exigiendo a las entidades prestadoras garantías de reembolso, como la suscripción de alguna póliza de seguro o



caución para asegurar en caso de dificultades económicas, insolvencia o quiebra la devolución de las cantidades entregadas a cuenta por los viajeros, u otro tipo de cobertura o respaldo financiero para garantizar las aportaciones depositadas por los usuarios.

Nos referimos al establecimiento de mecanismos eficaces para resolver los posibles conflictos derivados del contrato, con los consiguientes efectos sobre la seguridad jurídica y con las mínimas concesiones a la discrecionalidad para asegurar una prestación eficaz del servicio.

Considerando, por tanto, la necesidad de que se dé cumplimiento a las condiciones económicas a las que estaba obligado el establecimiento hotelero en cuestión, se considera oportuno, 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, formular la siguiente Resolución:

**PRIMERA: Que se proceda al inicio de un proceso de devolución de las cantidades abonadas, en concepto de gastos de tramitación o gestión, por los adjudicatarios de las estancias en el Balneario XXX afectados por la cancelación en 2020 del Programa de Termalismo del Club de los 60 a causa de la situación de emergencia sanitaria derivada de la Covid-19, efectuando los requerimientos oportunos a dicha entidad para garantizar el cumplimiento de su obligación de reintegro.**

**SEGUNDA: Que en caso de una eventual reactivación de este programa en el futuro, se establezcan las previsiones necesarias que garanticen la seguridad jurídica en la gestión del contrato, así como la protección de los derechos e intereses de sus potenciales usuarios.**

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 por parte del órgano que corresponda de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades 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