



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: 2169/2025

Asunto: Programa de Termalismo / Reintegro de cantidades abonadas / Incumplimiento de resolución aceptada

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.

Como se recordará, con ocasión de la tramitación del expediente de queja 245/2024, esta Institución recomendó a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades el 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, efectuando para ello los requerimientos oportunos a la entidad mercantil para garantizar el cumplimiento de su obligación de reintegro.

Dicha Resolución fue aceptada en fecha 28 de agosto de 2025 por esa Administración autonómica, comunicando su voluntad de requerir al citado Balneario el cumplimiento de dicha obligación.

Sin embargo, en el expediente que ahora nos ocupa la persona reclamante manifestaba que no se había producido hasta el momento de la presentación de la queja la efectiva devolución a los referidos adjudicatarios.

En efecto, esta situación ha sido confirmada por la citada Consejería en la información facilitada recientemente a esta Defensoría. En concreto, esa Administración ha comunicado que pese a los numerosos intentos de comunicación con el referido Balneario y a los requerimientos efectuados, no existía constancia de que se hubiera realizado el reintegro requerido a cuatro usuarios concretos. Asimismo, se indicaba su intención de continuar requiriendo a la entidad en cuestión y de contactar con las cuatro personas que todavía no habían visto satisfecha la devolución correspondiente.



Estas actuaciones revelan una intervención administrativa activa y continuada, que permite afirmar que la cuestión relativa a la presente queja no se encuentra abandonada ni desatendida, lo que merece una valoración positiva de la voluntad de la Administración de continuar con los requerimientos a la entidad deudora.

Ahora bien, aunque de ello pudiera deducirse que el problema se encuentra en vías de solución, lo cierto es que hasta ahora las acciones administrativas desplegadas han resultado infructuosas en lo referente a la devolución efectiva de las cantidades adeudadas a los cuatro usuarios afectados, lo que evidencia que la finalidad perseguida (la restitución íntegra de los importes abonados) aún no ha sido alcanzada y, en consecuencia, que la situación de incumplimiento continua persistiendo.

En este contexto, es importante recordar que el artículo 103.1 de la Constitución impone a la Administración Pública el sometimiento pleno a la ley y al Derecho, así como el deber de actuar con objetividad y eficacia. Tales principios no se satisfacen únicamente mediante la realización de actuaciones formales o meramente impulsoras del procedimiento, sino que exigen la obtención de resultados materiales conformes con el ordenamiento jurídico, especialmente cuando, como en este caso, están en juego derechos o legítimos intereses económicos de ciudadanos que participaron en un programa promovido por la Administración pública.

Además, el principio de buena administración no solo supone que las Administraciones públicas inicien actuaciones correctoras ante situaciones irregulares, sino que desplieguen todos los medios jurídicos a su alcance para garantizar la efectividad de los derechos reconocidos, máxime cuando, como en el presente caso, se trata de personas mayores.

En consecuencia, aun cuando el problema pueda hallarse en una fase de impulso, la persistencia de la falta de devolución obliga a esta Institución a recordar a la Administración autonómica su deber de continuar trabajando de manera efectiva, sistemática y jurídicamente suficiente hasta alcanzar la solución definitiva del conflicto. No cabe duda que la aceptación de la Resolución emitida en el señalado expediente 245/2024 generó una legítima expectativa en los afectados respecto a la restitución efectiva de las cantidades indebidamente retenidas. Por ello, la actuación administrativa debe orientarse de manera efectiva a la consecución del resultado perseguido; esto es, la restitución de cantidades abonadas por los beneficiarios en el marco de un programa público cancelado.

No basta, por tanto, con la reiteración de comunicaciones o requerimientos si éstos resultan infructuosos, debiendo valorarse la adopción de medidas adicionales dentro del marco jurídico aplicable.



En consecuencia, aun reconociendo la existencia de actuaciones administrativas encaminadas a la resolución del problema, consideramos necesario que la Administración autonómica intensifique su intervención, utilizando, en su caso, todos los instrumentos jurídicos a su alcance para asegurar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del Programa de Termalismo 2020, ya sea mediante requerimientos formales adicionales, la incoación de los procedimientos que resulten procedentes conforme al ordenamiento jurídico (exigencia de responsabilidades contractuales, expedientes sancionadores...) o la adopción de otras medidas que permitan garantizar el reintegro efectivo a los afectados.

Con la finalidad, pues, de asegurar la plena efectividad de un derecho reconocido y evitar que la reiteración de requerimientos infructuosos pueda traducirse en una dilación indefinida contraria al principio de buena administración, consideramos 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:**

ÚNICA: Que se intensifiquen las actuaciones desarrolladas hasta el momento en relación con la cuestión planteada en este expediente, adoptando las medidas adicionales suficientes para garantizar el cumplimiento de las obligaciones que corresponden a la entidad colaboradora en el marco del Programa de Termalismo 2020, hasta la completa solución del problema mediante la devolución o reintegro efectivo de las cantidades adeudadas a los usuarios afectados por la cancelación de la actividad.

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