



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: 550/2025

Asunto: Viaje del Club de los 60 a Suiza / supuestas irregularidades

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.

En la presente queja, como se recordará, se cuestionaba la actuación desarrollada por la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades en relación con las reclamaciones presentadas por XXX y XXX a propósito de diversas incidencias e incumplimientos que se produjeron durante la realización del viaje con destino a Suiza integrado en el Programa “Club de los 60”, correspondiente a la campaña del año 2024.

En concreto, mediante un primer escrito de fecha XXX se ponían en conocimiento de la Gerencia de Servicios Sociales múltiples incidencias relacionadas con el desarrollo del referido viaje (realizado entre los días 27 de abril y 4 de mayo de 2024), cuya organización técnica correspondía a Viajes XXX, y se solicitaba expresamente que la Administración autonómica, en atención a sus funciones de control e inspección sobre dicho programa público, emitiera un pronunciamiento acerca de los incumplimientos producidos y de la eventual afectación de los derechos que, como usuarios del programa, pudieran corresponderles.

Sin embargo, solamente recibieron una comunicación mediante la cual el Equipo de Viajes del Club de los 60 les informaba que su reclamación había sido trasladada a la agencia de viajes correspondiente para que diera respuesta a la misma, sin que la Administración autonómica se pronunciara sobre el fondo de las cuestiones planteadas. Así, presentaron nuevo escrito con fecha XXX reiterando la necesidad de continuar la tramitación del expediente y, posteriormente, una vez recibida la contestación de la agencia interviniente, formularon alegaciones adicionales mediante escrito registrado el XXX, insistiendo nuevamente en la necesidad de que la Gerencia de Servicios Sociales actuara al respecto.



En efecto, como resultado de las gestiones de información desarrolladas por esta Defensoría con la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, se ha podido confirmar que la actuación administrativa desarrollada se limitó esencialmente a canalizar las comunicaciones entre las partes implicadas, sin que conste la emisión de un pronunciamiento administrativo acerca de las concretas irregularidades denunciadas por los interesados ni sobre las eventuales consecuencias derivadas de las mismas.

Pues bien, la cuestión suscitada no puede reconducirse exclusivamente al ámbito de las relaciones privadas existentes entre los usuarios participantes en el referido programa y la agencia de viajes encargada de la ejecución material del destino ofertado. Por el contrario, el asunto planteado presenta una evidente dimensión administrativa derivada de la propia naturaleza pública del programa, que impone a la Administración autonómica determinados deberes de supervisión y control del desarrollo de la actividad en favor de los derechos e intereses legítimos de los ciudadanos participantes.

Es sabido que el Programa Club de los 60 constituye una iniciativa pública impulsada y financiada por la Comunidad Autónoma con una finalidad inequívocamente social, dirigida a favorecer el envejecimiento activo, la participación social y el bienestar de las personas mayores. Tal circunstancia determina que la actuación administrativa desarrollada en este ámbito no pueda agotarse en una mera función de intermediación formal entre usuarios y empresas adjudicatarias, sino que exige una actuación suficientemente diligente y activa que esté orientada a garantizar que las prestaciones ofertadas en el marco del programa se ajusten efectivamente a las condiciones comprometidas y a los estándares de calidad exigibles en un servicio promovido con fondos públicos y destinado a un colectivo especialmente merecedor de protección institucional.

En este sentido, resulta relevante destacar que los interesados no se limitaron a formular una mera reclamación comercial frente a la agencia organizadora del viaje, sino que solicitaron expresamente a la Gerencia de Servicios Sociales el ejercicio de sus funciones de control e inspección y la emisión de un dictamen acerca de los incumplimientos denunciados y de los derechos que pudieran haber resultado vulnerados. Lo que obligaba a la Administración autonómica, cuando menos, a ofrecer una respuesta administrativa motivada, suficientemente fundada y congruente con las cuestiones planteadas, explicando las actuaciones de comprobación realizadas y exponiendo el criterio administrativo adoptado respecto de las incidencias denunciadas.

Sin embargo, aun cuando los reclamantes recibieron la contestación elaborada por la mayorista, lo cierto es que la Administración autonómica no emitió una valoración propia acerca de la suficiencia de dicha respuesta ni sobre el eventual incumplimiento de las condiciones ofertadas en el programa, sino que se limitó a desarrollar una función



transmisora de comunicaciones entre particulares sin ejercer las potestades de supervisión inherentes a la gestión del programa público en cuestión.

Bien es cierto que las controversias planteadas por los afectados podían afectar a aspectos propios de la ejecución contractual atribuida a las agencias adjudicatarias o corresponder al ámbito de las relaciones de consumo o de la responsabilidad contractual privada. Sin embargo, ello no eximía a la Administración de ejercer adecuadamente sus funciones de supervisión y control, ni justificaba, por tanto, una posición de desvinculación respecto de las reclamaciones formuladas por los usuarios del programa.

Así, la condición de la Gerencia de Servicios Sociales como mera intermediaria entre los usuarios y las empresas adjudicatarias no puede ser acogida en términos absolutos, pues la Administración autonómica no puede actuar en este ámbito como un tercero ajeno a la prestación, sino como garante última de un programa público de naturaleza social cuya ejecución encomienda a terceros bajo su propia supervisión y control.

Precisamente por ello, las reclamaciones formuladas por los participantes no podían quedar reducidas a una simple controversia de carácter privado entre consumidores y agencia de viajes, sino que exigían una actuación administrativa más cualificada, orientada a verificar las incidencias denunciadas, a valorar suficientemente las alegaciones formuladas y a resolver acerca del grado de cumplimiento de las condiciones ofertadas en el marco de ese programa público.

En definitiva, esta Defensoría considera que la actuación administrativa examinada no alcanzó plenamente la necesaria diligencia que legítimamente cabe exigir a una Administración pública en la gestión de un programa social dirigido al citado colectivo, particularmente cuando los interesados acudieron de forma reiterada al órgano competente interesando no una mera transmisión de comunicaciones empresariales, sino un verdadero pronunciamiento institucional acerca de las irregularidades denunciadas. La ausencia de una valoración administrativa propia y suficientemente motivada no solo pudo generar en los afectados una situación de incertidumbre respecto del resultado de sus pretensiones, sino que resultó difícilmente conciliable con los principios de buena administración, confianza legítima y servicio efectivo a los ciudadanos.

Tratándose el programa de viajes del Club de los 60 de un programa público de carácter social promovido y financiado por la Administración autonómica, corresponde a ésta asumir una posición activa de supervisión, control y tutela efectiva de los ciudadanos participantes, particularmente cuando éstos denuncian posibles incumplimientos que pudieran afectar a la calidad, contenido y condiciones esenciales de las prestaciones ofertadas.



Consecuentemente, habiéndose revelado en el presente caso la necesidad de una revisión adecuada de las supuestas incidencias ocurridas en el viaje en cuestión para garantizar una actuación y respuesta acorde con las legítimas expectativas de los ciudadanos participantes, 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**:

PRIMERA: Que se proceda a atender debidamente las reclamaciones formuladas por XXX y XXX en relación con las supuestas incidencias e incumplimientos producidos durante el viaje con destino a Suiza del Club de los 60 realizado en la campaña de 2024, procediendo para ello a ejercer sus funciones de supervisión y control sobre la gestión de este programa público, mediante la verificación de las concretas irregularidades denunciadas y la valoración de las circunstancias acaecidas, emitiendo finalmente un pronunciamiento expreso acerca del grado de cumplimiento de las condiciones ofertadas, de las eventuales consecuencias derivadas del mismo y, en su caso, de las medidas que pudieran resultar procedentes en defensa de los derechos e intereses legítimos de los usuarios afectados.

SEGUNDA: Que en adelante en las reclamaciones formuladas por los usuarios del Club de los 60 relativas a posibles incumplimientos o incidencias en la ejecución de los viajes ofertados, se desarrollen las actuaciones de comprobación necesarias respecto de los hechos denunciados, evitando que la intervención administrativa quede reducida a una mera función de intermediación entre las empresas adjudicatarias y los usuarios del programa.

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