



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: 610/2025

Asunto: Centro residencial XXX de XXX (XXX) / Precios

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, en la reclamación que dio origen a este expediente se ponía de manifiesto la disconformidad con el incremento aplicado por la dirección del Centro residencial XXX de XXX (XXX) en la cuota mensual a abonar por los residentes.

Según se exponía en la queja, dicho incremento habría sido aplicado de manera unilateral, sin suficiente comunicación previa ni adecuada justificación económica, y en contradicción con las previsiones contenidas tanto en los contratos de prestación de servicios suscritos con las personas residentes como en el Reglamento de Régimen Interior del centro.

Admitida la queja a trámite, esta Procuraduría solicitó información a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades acerca de las actuaciones de supervisión realizadas para comprobar la adecuación del incremento aplicado, así como sobre la posible existencia de irregularidades administrativas relacionadas con la cuestionada subida de los precios.

Así, del conjunto de la información y documentación facilitada por la Administración autonómica se pueden extraer las siguientes circunstancias:

- Que el día XXX se celebró una reunión entre responsables del Patronato de la Fundación titular del recurso y familiares de residentes, en la que se informó del ajuste de las tarifas que se llevaría a cabo a partir del mes de enero de 2025, con un incremento de 200 € en el precio de plaza.



- Que este incremento se justificaba por el aumento de costes operativos y, especialmente, por la necesidad de incrementar la contratación de personal de atención directa.

- Que la convocatoria de la citada reunión del día XXX se realizó mediante mensaje remitido a través de la aplicación WhatsApp el día XXX.

- Que no se levantó acta de dicha reunión, por lo que no existe constancia formal del número de asistentes ni del contenido exacto de las explicaciones facilitadas.

- Que el XXX el representante de los residentes y familiares del centro mantuvieron una reunión con la dirección, en la que aquéllos manifestaron su desacuerdo con el aumento de las tarifas y solicitaron un documento escrito en el que se expusieran los motivos del mismo.

- Que tras dicha reunión se remitió por correo ordinario un documento escrito a residentes y familiares explicando el ajuste de las cuotas.

- Que el Reglamento de Régimen Interior vigente hasta abril de 2025 contemplaba únicamente dos supuestos de actualización del precio del servicio: el incremento anual del IPC y la modificación del grado de dependencia del usuario.

- Que el Reglamento aprobado posteriormente incorporó ya expresamente como causa de revisión del precio “el aumento de los costes operativos”.

- Que el XXX se realizó una inspección de oficio en el centro residencial por parte de la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de Valladolid, levantándose el Acta de Inspección XXX, en la que se reflejan diversas deficiencias en materia de ratio de personal y los requerimientos administrativos formulados al centro.

Pues bien, es sabido que la prestación de servicios residenciales dirigidos a personas mayores constituye una actividad de indudable relevancia pública y especial sensibilidad social, al afectar directamente a personas especialmente vulnerables y a sus familias, quienes depositan en las entidades gestoras no solo la atención de sus allegados, sino también una legítima expectativa de estabilidad, confianza y respeto a sus derechos.

En este sentido, no puede desconocerse que el precio de la plaza residencial constituye uno de los elementos esenciales de la relación jurídica establecida entre la entidad gestora y la persona usuaria. Cualquier modificación relevante de dicho elemento económico exige necesariamente no solo una habilitación contractual expresa y suficientemente determinada, sino también una comunicación clara, fehaciente e individualizada que permita a las personas afectadas conocer con exactitud el alcance de



la modificación y, en su caso, adoptar las decisiones que estimen oportunas en defensa de sus intereses.

Pese a ello, del examen del expediente se deduce que la actuación de la entidad gestora respecto a la aplicación del incremento económico del precio residencial a partir de enero de 2025 presentó las siguientes deficiencias:

1. En relación con la insuficiencia de la información y comunicación realizada respecto del incremento económico aplicado.

En efecto, como se relataba al inicio, la convocatoria de la reunión informativa sobre tal incremento se realizó exclusivamente mediante un mensaje remitido por WhatsApp, sin existir constancia formal de recepción individualizada por todas las familias y residentes afectados.

Pues bien, la ausencia de un mecanismo fehaciente de acreditación de las comunicaciones efectuadas constituye una deficiencia que no resulta carente de trascendencia. Debe tenerse presente que la modificación introducida afectaba directamente a un elemento esencial de la relación contractual (el precio del servicio residencial) y suponía un aumento económico de notable entidad para las personas usuarias del centro.

En tal circunstancia, la diligencia exigible a la entidad gestora y a la propia Administración supervisora debía ser particularmente intensa. No basta con afirmar genéricamente que la información fue remitida a los afectados, sino que resultaba necesario tener constancia de que todos ellos recibieron de manera efectiva, clara, individualizada y comprensible la comunicación relativa a la modificación económica pretendida, a fin de evitar una situación de inseguridad jurídica y la privación de la posibilidad real y efectiva de valorar adecuadamente la medida adoptada, formular oposición fundada o ejercitar en tiempo oportuno las acciones procedentes en defensa de sus derechos e intereses legítimos.

A ello debe añadirse que no se levantó acta alguna de la reunión celebrada el día XXX.

Esta ausencia de documentación formal de dicha reunión reviste, asimismo, una importante relevancia desde la perspectiva de los principios de transparencia, seguridad jurídica y buena administración. Resulta difícilmente compatible con una gestión diligente y garantista que una decisión de tan significativo impacto económico para las personas residentes careciera de soporte documental alguno que permita verificar objetivamente el contenido de la información facilitada, las explicaciones ofrecidas, la documentación eventualmente entregada o las manifestaciones realizadas por los asistentes.



Su inexistencia impide, además, determinar extremos esenciales para la correcta valoración de los hechos controvertidos, tales como el número real de asistentes, la representación efectiva de las familias afectadas, el grado de conocimiento alcanzado sobre las nuevas condiciones económicas o la eventual formulación de objeciones y discrepancias respecto de la medida adoptada.

Así, no puede considerarse suficiente, a efectos de garantizar los derechos de las personas usuarias, una reunión sin respaldo documental alguno, especialmente cuando la misma constituye el principal fundamento invocado para justificar la supuesta aceptación o conocimiento previo de la subida aplicada.

Igualmente significativo resulta el hecho de que no puede acreditarse la notificación individual de la posterior comunicación remitida a las familias y residentes, al haberse efectuado por correo ordinario sin constancia fehaciente de recepción.

Consecuentemente, no puede considerarse compatible con los principios de seguridad jurídica y buena administración una actuación consistente en aplicar incrementos económicos relevantes sobre servicios residenciales sin disponer de mecanismos mínimos de acreditación de la efectiva comunicación individualizada a las personas afectadas.

En este sentido, debe recordarse que las personas residentes en centros de atención social constituyen un colectivo particularmente vulnerable, frecuentemente dependiente de terceros para la gestión de sus asuntos económicos y administrativos, lo que obliga a extremar las garantías de información y comprensión efectiva de cualquier modificación contractual.

2. En relación con la insuficiente cobertura normativa del incremento económico aplicado.

Especial trascendencia presenta igualmente el hecho de que el Reglamento de Régimen Interior del centro vigente al tiempo de acordarse la subida, únicamente contemplaba como causas de actualización del precio el incremento anual del IPC y la modificación del grado de dependencia del usuario, sin prever de manera expresa la posibilidad de revisar las tarifas por razones genéricas vinculadas al aumento de costes, suministros o gastos estructurales del centro. La posterior modificación del propio Reglamento para incorporar expresamente esta nueva causa de revisión económica constituye un elemento particularmente revelador de la inexistencia de una habilitación normativa suficiente para aplicar incrementos basados en costes operativos con anterioridad a esa nueva reglamentación.

Debe recordarse que, en ámbitos especialmente sensibles como el de los servicios residenciales dirigidos a personas mayores, las cláusulas relativas a revisión de precios



deben interpretarse de forma estricta y conforme a los principios de transparencia y seguridad jurídica. Las personas usuarias tienen derecho a conocer anticipadamente y con suficiente certeza no solo el importe inicial del servicio contratado, sino también los supuestos concretos en los que podrían producirse futuras modificaciones económicas, evitando así situaciones de incertidumbre o alteraciones contractuales insuficientemente definidas.

Ante esta necesidad de tutelar los derechos de las personas internas en centros residenciales de carácter social, el régimen de precios se encuentra sometido a un mecanismo de control administrativo ligado a la realización de las correspondientes actuaciones inspectoras, de forma que pueda comprobarse la posible existencia de infracciones administrativas.

En este ámbito, el artículo 60 de la Ley 9/2004, de 28 de diciembre, sobre Medidas Económicas, Fiscales y Administrativas, modificó en su momento la Ley 5/2003, de 3 de abril, de Atención y Protección a las Personas Mayores de Castilla y León, introduciendo la letra (w), entre otras, en el artículo 61, para considerar como infracción grave *“no tener formalizado contrato con el usuario o su representante legal, que el mismo carezca de alguno de los contenidos exigidos por la normativa específica del sector, que se cobren precios distintos de los declarados o pactados, o que se incluyan o se cobren precios adicionales por prestaciones a las que el usuario tiene derecho por ser consideradas requisitos mínimos de funcionamiento de los centros o estar recogidas en el reglamento de régimen interior”*.

Por su parte, Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de servicios sociales de Castilla y León, en su artículo 116 h), tipifica como infracción grave que se cobren precios distintos de los declarados o pactados, o que se incluyan o se cobren precios adicionales por prestaciones a las que la persona usuaria tiene derecho por ser consideradas requisitos mínimos de funcionamiento de los centros o estar recogidas en el reglamento de régimen interior.

Pese a todo, no consta que tras la inspección realizada el XXX por la Administración autonómica, se efectuara una valoración suficientemente concluyente acerca de la adecuación contractual de la subida, la suficiencia de la comunicación realizada, la efectiva aceptación informada de las personas usuarias y la proporcionalidad concreta del incremento económico aplicado.

No puede obviarse, además, que esa actividad inspectora puso de manifiesto la existencia de algunas carencias en el centro residencial, plasmadas en el acta de Inspección XXX, respecto de las que la Administración autonómica efectuó y adoptó los correspondientes requerimientos y medidas. Deficiencias que pudieron evidenciar en aquel momento que el incremento económico aplicado a las personas residentes se



produjo en un contexto en el que existían incumplimientos y necesidades respecto de obligaciones asistenciales básicas exigibles al recurso residencial.

Precisamente por ello, la intervención supervisora de la Administración debía haber extremado el rigor en la comprobación de la proporcionalidad, necesidad y adecuada justificación del incremento repercutido a los usuarios. La existencia de dificultades organizativas o económicas en un centro residencial no puede traducirse automáticamente en la traslación inmediata de mayores costes a las personas residentes sin una previa verificación exhaustiva de la adecuación contractual y normativa de la medida adoptada, ni sin garantizar plenamente los derechos de las personas afectadas.

Consecuentemente, y considerando que la actividad administrativa desplegada debió extremar las exigencias de comprobación respecto de la adecuación jurídica y contractual del incremento aplicado, se procede, 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, a formular la siguiente **Resolución**:

PRIMERA: Que se desarrollen las actuaciones oportunas para determinar o esclarecer si el incremento del precio por la estancia en la Residencia para personas mayores XXX de XXX (XXX), aplicado desde enero de 2025, es constitutivo de alguna irregularidad o infracción administrativa, instando, de ser así, a los responsables del centro a su corrección y depuración, en su caso, de las posibles responsabilidades existentes.

SEGUNDA: Que se adopten las medidas oportunas para reforzar los mecanismos de control y supervisión sobre las modificaciones de precios aplicadas en centros residenciales de servicios sociales, privados o concertados, garantizando especialmente la adecuación contractual de las revisiones económicas, la existencia de cobertura normativa expresa, la efectiva comunicación individualizada a residentes y familias, así como la proporcionalidad de posibles aumentos en las tarifas por las estancias residenciales.

TERCERA: Que en caso de considerarse necesario, se continúe realizando un seguimiento efectivo del cumplimiento, por parte del referido centro residencial, de los requerimientos formulados en el Acta de Inspección XXX.

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.



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

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