

Los derechos de nuestros USUARIOS (1)

Como empresarios prestadores de servicios deportivos, estoy seguro que coincidimos en que actualmente ya no basta con satisfacer a los clientes, ahora hay que dejarlos encantados. Y para ello hay que ser muy meticuloso en el cumplimiento de todos sus derechos. No hay que subestimar el poder de un cliente enojado. Los clientes son los verdaderos jefes ya que pueden despedir a cualquiera, incluido al propietario, simplemente gastando su dinero en otro lado. Como podéis imaginar los derechos del consumidor llevan aparejadas obligaciones para el empresario.

Esta norma establece como derechos básicos de los consumidores y usuarios los siguientes:

- La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad.
- La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales; en particular frente a las prácticas comerciales desleales y la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.
- La indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos.
- La información correcta sobre los diferentes servicios y la divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado consumo o disfrute.
- La protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, en especial ante situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión.

Un servicio deportivo es seguro cuando en condiciones de uso normales o razonablemente previsibles, incluida su duración, no presente riesgo alguno para la salud o seguridad de las personas, o únicamente los riesgos mínimos compatibles con el consumo del servicio y considerados admisibles dentro de un nivel elevado de protección de la salud y seguridad de las personas.

Con carácter previo, el empresario está obligado a poner en conocimiento del usuario, los posibles riesgos

El Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, es la norma que regula las relaciones entre consumidores o usuarios y empresarios. Empresario es toda aquella persona, física o jurídica, ya sea pública o privada, que actúa directamente o a través de otra persona, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial o profesión.

derivados de la utilización de los servicios, en función de su naturaleza, características, duración y de las personas a las que van destinados. Sirvan como ejemplos, el riesgo que implica el uso de la maquinaria de la sala fitness, por lo que deberemos indicar su utilización correcta/incorrecta; o la intensidad e impacto derivado de la práctica de determinadas actividades dirigidas.

A su vez habrá que informar sobre las características esenciales del servicio, su precio final completo, incluidos los impuestos, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación a la oferta y los gastos adicionales que se repercutan al usuario, así como la forma de pago establecida.

En nuestros centros deportivos tenemos que identificar y diferenciar claramente los servicios de atención al cliente en relación a las otras actividades. La norma prohíbe la utilización de este servicio para la realización de acciones

de comunicación comercial. Los servicios de información y atención al cliente han de dejar constancia de las quejas y reclamaciones, mediante la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero. Si utilizan la atención telefónica o electrónica para llevar a cabo sus funciones deberán garantizar una atención personal directa, más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos.

El usuario tiene derecho a reclamar en caso de error o defecto en la calidad o nivel de la prestación del servicio deportivo y obtener la devolución equitativa del precio de mercado del servicio. Hay que dar respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible y en todo caso en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación.

Las Administraciones competentes sancionarán las conductas tipificadas como infracción en materia de defensa de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que puedan concurrir. Algunas de las infracciones establecidas son:

- Las acciones u omisiones que produzcan riesgos o daños efectivos para la salud o seguridad de los usuarios, ya sea en forma consciente o deliberada, ya por abandono de la diligencia y precauciones exigibles en la actividad, servicio, instalación o equipamiento de que se trate.
- El incumplimiento de los precios pactados, la imposición injustificada de condiciones sobre prestaciones no solicitadas o cualquier otro tipo de actuación que suponga un incremento de los precios.
- La introducción de cláusulas abusivas en los contratos.
- Las limitaciones o exigencias injustificadas al derecho del cliente de poner fin a los contratos de prestación de servicios o la falta de comunicación al usuario del procedimiento para darse de baja en el servicio.
- Las conductas discriminatorias en el acceso a la prestación de los servicios.

Las sanciones van desde los 3.005,06 a los 601.012,10 euros según su gravedad. Además, en el supuesto de infracciones muy graves, se puede acordar el cierre temporal del establecimiento, instalación o servicio por un plazo máximo de cinco años.

En el próximo número seguiremos identificando algunos de los derechos de todo usuario. Hasta entonces te dejo esta frase de Benjamin Franklin: "Bien hecho es mejor que bien dicho". Espero que en tu instalación prediques con el ejemplo.



Vicente Javaloyes

Profesor titular INEFC
GISEAFE - Grupo de
Investigación Social y
Educativa de la
Actividad Física y el
Deporte

