

Los derechos de nuestros USUARIOS (y 2)

Este artículo continúa con el análisis de la normativa que regula las relaciones entre usuarios y empresarios. Si no leíste la primera parte, te animo a que lo hagas. Ahora vamos a profundizar en el contenido de los contratos que firmamos con nuestros clientes.

El punto de partida es la obligación de firmar un contrato. Los clientes tienen derecho a recibir una copia del contrato y la factura en papel. La normativa nos exige que previamente facilitemos de forma clara y comprensible la información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato. El contenido de la oferta o promoción, las prestaciones propias de cada servicio, las condiciones jurídicas o económicas y garantías ofrecidas pueden ser exigibles por los usuarios, aun cuando no figuren expresamente en el contrato.

El contrato debe incluir la siguiente información:

- La identidad del empresario, datos correspondientes a su razón social, el nombre comercial, su dirección completa y su número de teléfono.
- Las características principales de los servicios deportivos ofertados.
- El precio total por todos los conceptos, incluidos los impuestos y tasas, y la forma de pago.
- La fecha o periodo en que el empresario se compromete a ejecutar la prestación del servicio y la duración del contrato, o, si el contrato es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática, las condiciones de resolución. Además, de manera expresa, deberá indicarse la existencia de compromisos de permanencia así como las penalizaciones en caso de baja en la prestación del servicio.
- El derecho de desistimiento que pueda corresponder al usuario, el plazo y la forma de ejercitarlo.
- La información legal sobre protección de datos.
- La cesión de los derechos de imagen del usuario.
- El procedimiento para atender las quejas y reclamaciones.

El usuario tiene derecho a poner fin al contrato sin ningún tipo de sanción o de cargas onerosas desproporcionadas, tales como la pérdida de las cantidades abonadas por adelantado, el abono de cantidades por servicios no prestados



efectivamente, la ejecución unilateral de las cláusulas penales que se hubieran fijado contractualmente o la fijación de indemnizaciones que no se correspondan con los daños efectivamente causados.

En caso de que el usuario incumpla el compromiso de permanencia adquirido con la empresa, la penalización por baja, o cese prematuro de la relación contractual, será proporcional al número de días no efectivos del compromiso de permanencia acordado.

Muy importante es la regulación de las denominadas cláusulas abusivas. Que son aquellas estipulaciones del contrato no negociadas ni consentidas individualmente que, en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes. Aquí tienes algunos ejemplos de cláusulas abusivas:

- La exclusión o limitación de los derechos legales del cliente por incumplimiento total o parcial o cumplimiento defectuoso del empresario.
- La exclusión o limitación de la responsabilidad del empresario por los daños o las lesiones causadas al usuario de los servicios deportivos.

- La imposición de obligaciones al usuario para el cumplimiento de todos sus deberes y contraprestaciones, aun cuando el empresario no hubiere cumplido los suyos.
- La limitación o exclusión de la facultad del usuario de resolver el contrato por incumplimiento del empresario.
- La autorización al empresario para resolver el contrato discrecionalmente, si al usuario no se le reconoce la misma facultad.
- La posibilidad de que el empresario se quede con las cantidades abonadas en concepto de prestaciones aún no efectuadas cuando sea él mismo quien resuelva el contrato.
- Imponer al usuario una penalización por el ejercicio de su derecho de desistimiento.
- La previsión de pactos de sumisión expresa a un tribunal distinto del que corresponda al domicilio del usuario o al lugar del cumplimiento de la obligación.

Atención, tanto la legislación como los tribunales han declarado nulas de pleno derecho este tipo de cláusulas, que se tienen por no puestas, siendo válidas el resto de estipulaciones.

El empresario viene obligado a indemnizar los daños y perjuicios causados por la prestación de servicios, bien sea como consecuencia de la responsabilidad contractual, derivada del incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato, o de la responsabilidad extracontractual a que hubiere lugar. Como ya he señalado, las cláusulas de exoneración o de limitación de la responsabilidad civil, son ineficaces.

Las personas responsables del mismo daño lo serán solidariamente ante los perjudicados. Y por eso la legislación reconoce a la persona que ha respondido ante el perjudicado el derecho de repetición frente a los otros responsables, según su nivel de participación y culpa en el daño.

Finalmente, hay que tener en cuenta que la renuncia con carácter previo a cualquiera de los derechos de los usuarios, que hemos analizado en estos dos artículos, se considera nula. En definitiva, para evitar sustos e importantes sanciones, los propietarios y gestores de centros deportivos no podemos olvidar la obligada aplicación de la normativa que protege los derechos de nuestros consumidores y usuarios.



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

