

## CAMPAÑAS NACIONALES

**AÑO: 2019.**

**OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de la normativa vigente.**

**DENOMINACIÓN: Instalaciones deportivas (Gimnasios y Spa): información, publicidad y contratación.**

### ELEMENTOS ESENCIALES DE CONTROL:

Aspectos relevantes de las actividades desarrolladas por estas instalaciones que repercuten en los derechos de los consumidores y usuarios.

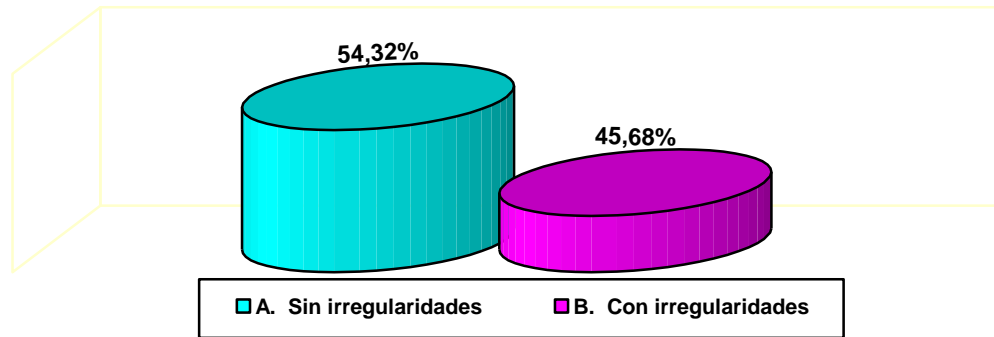
ASPECTOS SIGNIFICATIVOS	ACTIVIDADES INSPECTORAS	
	PROGRAMACIÓN	REALIZADO
CC.AA Participantes	Aragón Asturias Cantabria Castilla-La Mancha Cataluña Extremadura Galicia Murcia La Rioja C. Valenciana	Aragón Cantabria Castilla-La Mancha Cataluña Extremadura Galicia Murcia La Rioja C. Valenciana
Nº servicios a controlar	204	243

**A.- ACTUACIONES INSPECTORAS**

**Nº DE SERVICIOS CONTROLADOS: 243**

**Nº DE SERVICIOS SIN IRREGULARIDADES Y % (A): 132 54,32 %**

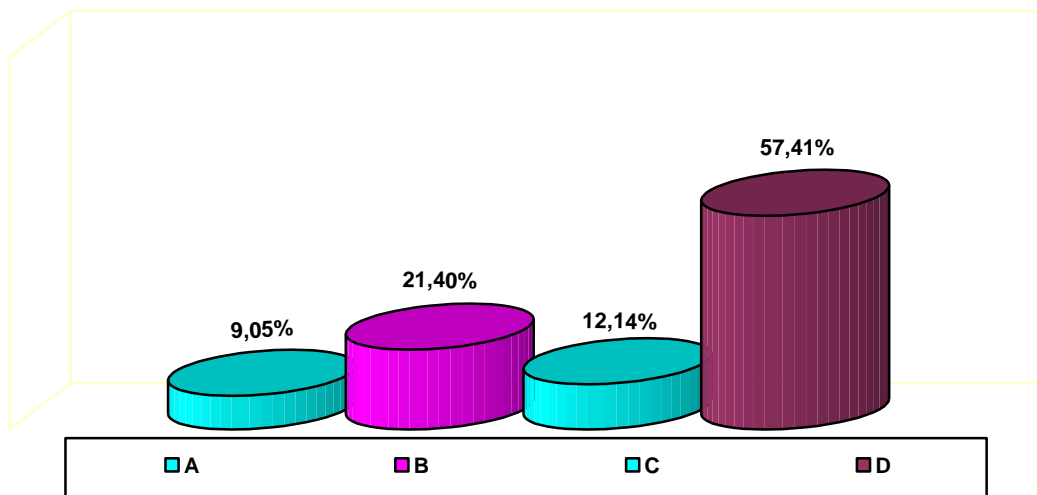
**Nº DE SERVICIOS CON IRREGULARIDADES Y % (B): 111 45,68 %**



## **B.- ASPECTOS CONTROLADOS E IRREGULARIDADES DETECTADAS**

Las actuaciones de la inspección se han centrado en los siguientes aspectos:

- 1.- Información general. (44).
- 2.- Hojas de reclamaciones. (104).
- 3.- Factura o justificante de pago. (59).
- 4.- Publicidad y contratación. (279).



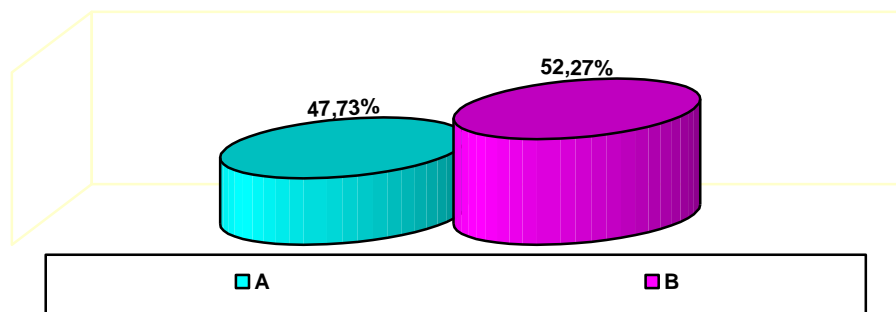
- A.- Información general.  
B.- Hojas de reclamaciones.  
C.- Factura o justificante de pago.  
D.- Publicidad y contratación.

El total de irregularidades ha sido de 486.

## **C.- DESGLOSE DE RESULTADOS MÁS SIGNIFICATIVOS**

### **1.- INFORMACIÓN GENERAL**

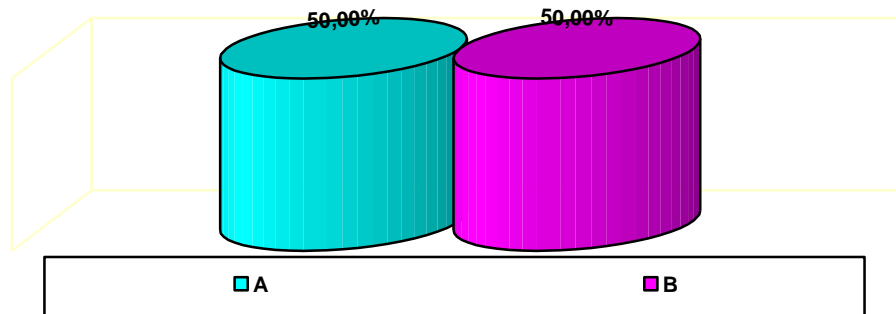
Las irregularidades encontradas en relación con la información general, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No se exhiben los precios de los servicios ofertados por el establecimiento. (21)
- B. No se pone a disposición de los usuarios la dirección postal, número de teléfono y dirección de correo electrónico en la que el usuario pueda interponer quejas o reclamaciones o atender consultas. (23)

## 2.- HOJAS DE RECLAMACIONES

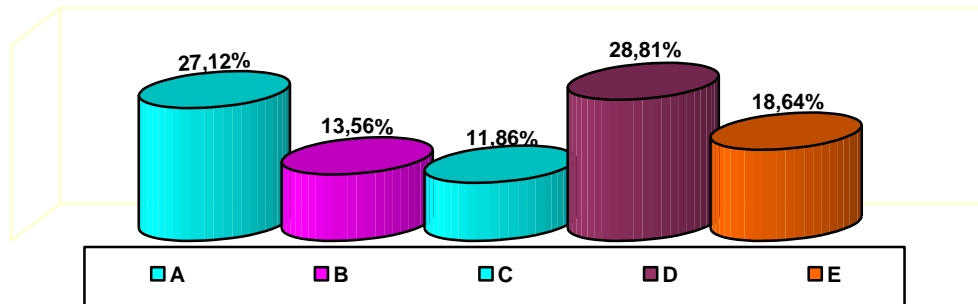
Las irregularidades encontradas en relación con las hojas de reclamaciones, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No se dispone de hojas de reclamaciones. (52)
- B. El centro no exhibe el cartel anunciador de hojas de reclamaciones. (52)

### **3.- FACTURA O JUSTIFICANTE DE PAGO**

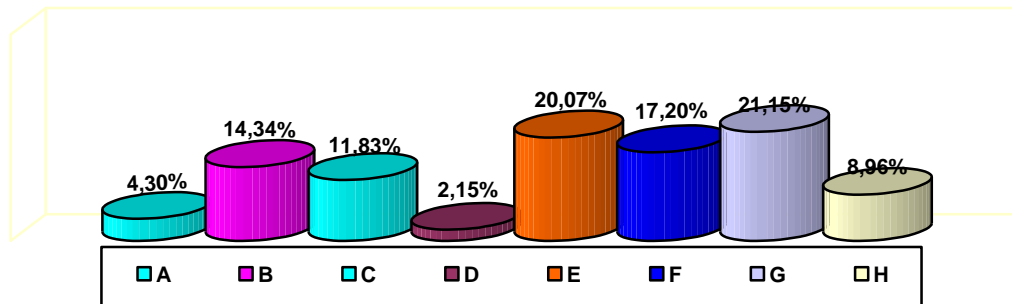
Las irregularidades encontradas en relación con lo factura o justificante de pago, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No se entrega a los usuarios un documento que justifique el pago del servicio. (16)
- B. En el mismo no se hacen constar los conceptos correspondientes a los servicios prestados. (8)
- C. No figura en ese documento la fecha de emisión. (7)
- D. No aparece en el justificante la identidad del titular del establecimiento. (17)
- E. No se refleja el precio de cada uno de los servicios, en su caso, y el total. (11)

#### **4.- PUBLICIDAD Y CONTRATACIÓN**

Las irregularidades encontradas en relación con la publicidad y contratación, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. Las condiciones de la publicidad del centro (folletos, carteles, prensa, etc.), no se corresponden con lo verdaderamente ofertado a los clientes. (12)
- B. El centro no hace entrega a los usuarios de las condiciones en que se presta el servicio. (40)
- C. En su caso, la información sobre las distintas opciones de contratación (meses, horas al día, u otros periodos) no es clara y completa en cuanto a precio, modalidades de pago y condiciones de prórroga, cancelación u otras. (33)
- D. En los supuestos en los que se prevea financiación, no se informa del T.A.E, importe de cada plazo, y fecha de los mismos. (6)
- E. En las condiciones de contratación no se cumple con la prohibición de que la empresa se reserve la facultad de modificar unilateralmente cualquier tipo de condición (en especial los horarios de apertura, cierre, actividades u otras sustanciales) sin la previa comunicación a los usuarios y la posibilidad de que estos cancelen su contrato con la devolución de las cantidades no consumidas. (56)
- F. No se cumple con la prohibición de que el contrato obligue al consumidor a la cesión genérica o específica de datos, imágenes o informaciones de carácter personal para cualquier tipo de fin. (48)
- G. No se cumple con la prohibición de que la empresa se exonere de todo tipo de responsabilidades por daños en los bienes o lesiones causadas al consumidor. (59)
- H. El modelo de contrato y la documentación a disposición de los usuarios, no carecen de otras cláusulas abusivas, según lo previsto en el R.D.L. 1/2007. (25)

## **RECOMENDACIONES**

### **AL CONSUMIDOR:**

El consumidor debe conocer los derechos que le asisten en materia de servicios, para poder hacerlos valer optando por la prestación de los servicios exclusivamente, en aquellos establecimientos que le garanticen una información correcta y adecuada.

### **AL SECTOR:**

Es necesario que el sector implicado en la prestación de estos servicios tenga un conocimiento exhaustivo de la normativa aplicable a la actividad desarrollada, a fin de observar un estricto cumplimiento de los requisitos que se le imponen.

Asimismo, los operadores implicados en la comercialización de los mismos a fin de observar un estricto cumplimiento de dicha normativa.

Nota: Información elaborada en el seno de la Comisión de Cooperación de Consumo.