



Acciones y resultados de fiscalización de mercado

Información de **contratos de adhesión** en comercios de acondicionamiento físico tipo gimnasios

29 de julio, 2024



Ficha técnica

El 09 de abril se solicitó información a 10 comercios, de los cuales 9 atendieron la solicitud.

Entre abril y julio se analizaron las cláusulas de los 9 contratos recibidos.

Entre abril y julio se procedió con las acciones y medidas correctivas pertinentes.

| N° | Nombre comercial |
|----|-----------------------|
| 1 | 360 Fitness |
| 2 | 9 Round |
| 3 | Crunch Fitness |
| 4 | Curves San Pablo |
| 5 | MultiSpa |
| 6 | Smart Fit |
| 7 | George Angulo Fitness |
| 8 | Gold's Gym |
| 9 | Gym Up |
| 10 | Fight Club |

Sí enviaron la información

NO envió la información

¿Qué es una cláusula abusiva?

- Es una disposición contractual que, contrariamente a las exigencias de la buena fe, causa un **desequilibrio significativo en los derechos y obligaciones de las partes en perjuicio del consumidor o usuario.**
- Estas cláusulas suelen estar **redactadas de manera unilateral** por una de las partes (proveedor) y son impuestas sin negociación real posible por la otra parte (el consumidor o usuario).
- Nuestra legislación reciente le otorgó a la Comisión Nacional del Consumidor la posibilidad de invalidar las cláusulas abusivas. (Ley 10360).

Elementos de las cláusulas abusivas

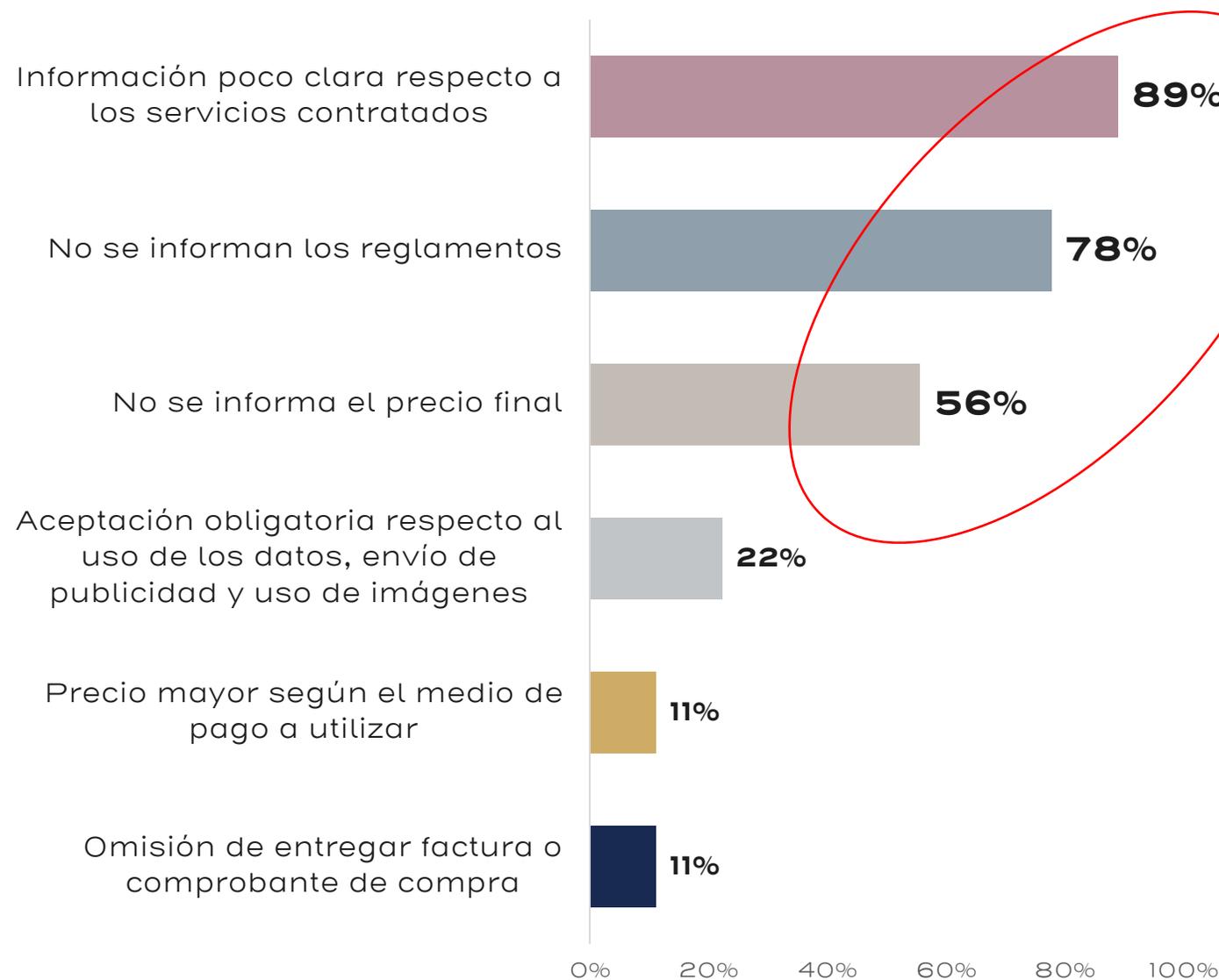
- **Desequilibrio significativo:** Crea un desequilibrio importante entre los derechos y obligaciones de las partes, beneficiando de manera desproporcionada a una de ellas.
- **Falta de reciprocidad:** Impone obligaciones o restricciones de forma unilateral, sin ofrecer contraprestaciones equivalentes.
- **Redacción ambigua o confusa:** Está redactada de manera que no es fácilmente comprensible para el consumidor promedio, dificultando la comprensión real de sus derechos y obligaciones.
- **Exclusión o limitación desproporcionada de derechos legales:** Excluye o limita de manera injustificada derechos legales básicos del consumidor, como el derecho a la garantía, el derecho de retracto, etc.
- **Condiciones abusivas de cumplimiento o ejecución:** Establece condiciones abusivas o desproporcionadas para el cumplimiento o ejecución del contrato por parte del consumidor.



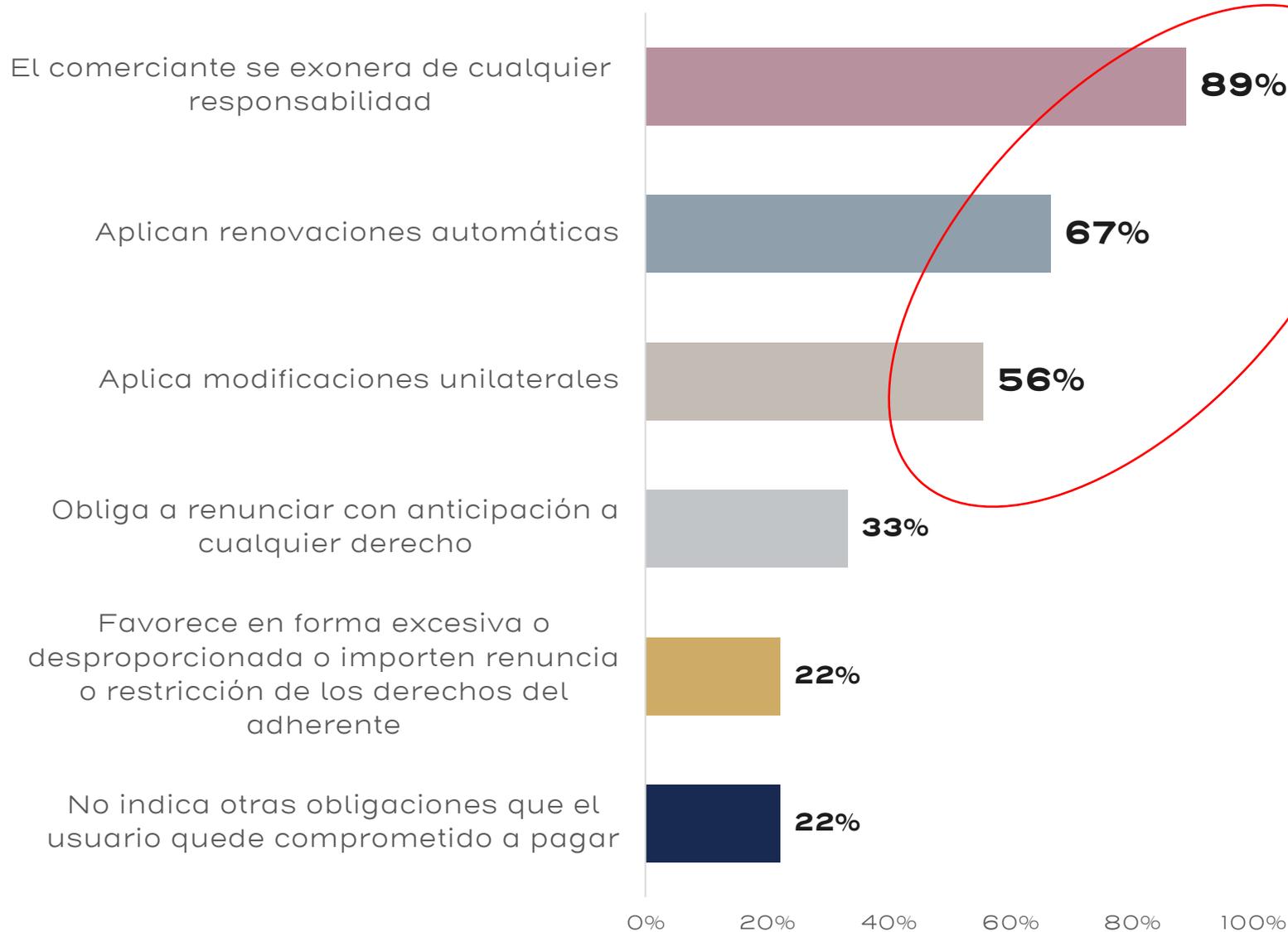
1

Hallazgos de cláusulas abusivas y falta de información

Falta de claridad y veracidad



Cláusulas abusivas



Falta de información en el contrato

No se informan de manera correcta los reglamentos, políticas de uso, entre otras reglas que **forman parte integral del contrato**.

La información **no debe estar desagregada**, ni tampoco se debe delegar la responsabilidad al consumidor de buscarla en el sitio web u otros medios disponibles en el punto de venta.

Ejemplos de cláusulas encontradas:

- “*Decima segunda: el **asociado acepta en forma expresa todas las regulaciones o reglamentos** para el uso del gimnasio.*”
- “*(...) así mismo **todo asociado deberá respetar el código de vestimenta.***”
- “*Anexo 1 – **reglamento general de servicios. se puede consultar en la página web** <https://www.xxxxxx.cr/contratos>.*”

Información poco clara respecto a los servicios contratados

La disposición es poco clara para el consumidor, incluyendo información que no debe formar parte del contrato.

Ejemplos de cláusulas encontradas:

- *LA EMPRESA podrá hacer efectivo el débito automático directamente y/o delegar y/o autorizar a la persona o entidad que considere pertinente e idónea para cumplir la función de recaudo de las sumas adeudadas por EL AFILIADO.*
- *"m. NO SOCIOS: Si una persona no es SOCIO ni invitado de un SOCIO de la empresa la persona deberá de cancelar un monto de veinte dólares (\$20.00) para el ingreso y uso de las instalaciones."*

No se informa el precio final del servicio contratado

Se informa de modo desagregado el precio de los impuestos ni se informa el tipo de cambio de referencia del Banco Central de Costa Rica.

Ejemplos de cláusulas encontradas:

- *"Cuota de mantenimiento \$49 + IVA (...)"*
- *"(...) y tiene un valor de noventa y tres dólares moneda de curso legal de los Estados Unidos de América **más IVA (13%)** (US\$93 + 13% IVA), (...)"*

Aceptación obligatoria del uso de datos e imágenes personales y recepción de publicidad

Para todas las opciones debe de existir un mecanismo adecuado para que el consumidor expresamente dé su consentimiento.

Ejemplo de cláusula encontrada:

- *"El afiliado autoriza a la empresa para que utilice medios electrónicos con el objetivo de enviar noticias, avisos, promociones y otras informaciones relevantes acerca del funcionamiento de las sedes."*

No entrega de la factura o comprobante de compra

El comerciante tiene la obligación de extenderla, por lo que documentos como el **estado de cuenta del consumidor no los sustituye.**

Ejemplo de cláusula encontrada:

- *"Las **transacciones reflejadas en el estado de cuenta de su banco, tarjeta de crédito/ debito constituyen como recibos para el pago de los servicios adquiridos en el presente contrato.**"*

Aplicación de un precio diferenciado según el método de pago del consumidor

No se puede aplicar un precio mayor si el consumidor **no desea** utilizar el cargo automático.

Ejemplo de cláusula encontrada:

- *En caso de que, **no desee afiliarse al cargo automático, se da una tarifa sin esa condición, pero con un precio más alto;** esto con el objetivo de impulsar la afiliación a cargo automático, lo cual evita robos, genera mayor trazabilidad y formalidad en el negocio.*“

Nota: Información no es parte del contrato

Aplicación de renovaciones automáticas

Aplicación de renovaciones automáticas **sin el consentimiento y la libre elección por parte del consumidor.**

Una vez finalizada la relación contractual, el consumidor puede manifestar su consentimiento de modo libre y decidir si suscribe un nuevo contrato.

Ejemplos de cláusulas encontradas:

- *"Se renovará automáticamente siempre y cuando el socio no incumpla con las **cláusulas del mismo**, la renovación se hará por la tarifa que se indicará a continuación. Las tarifas especiales o promociones son únicamente validas por un año, al renovar el segundo año se aplicará la tarifa de lista sin los descuentos o promociones del primer año."*
- *"**Todos los acuerdos de membresía se renuevan automáticamente al término del plazo inicial** elegido en este acuerdo, salvo que el socio brinde una notificación previa con al menos 30 días calendario de antelación."*
- *"La vigencia de este contrato será de un año a partir de la fecha de suscripción y **se renovará automáticamente** al final del periodo."*

Aplicación de modificaciones unilaterales

Durante la vigencia del contrato, **las condiciones pactadas no pueden ser modificadas unilateralmente** y sin un consentimiento expreso de parte del consumidor.

El consumidor tiene el derecho de dar por finalizado el contrato sin presiones y condicionamientos, por cuanto dicha modificación constituye una variación de las condiciones iniciales de la contratación.

Ejemplos de cláusulas encontradas:

- *"OCTAVA: Las **cuotas podrán ajustarse cada 6 meses o bien una vez al año**. El asociado autoriza de forma manifiesta el ajuste correspondiente al cargo automático."*
- *"Esta **autorización estará vigente durante la validez de este contrato y considera los cambios de tarifas**, por lo tanto, acepto y pagaré los cargos que se realicen a mi tarjeta de crédito y/o débito, dichos cargos deben ser cubiertos el día de renovación de mi membresía"*
- *"(la "Compañía") **se reserva el derecho de aumentar la cuota mensual** en cualquier periodo de renovación."*

El comerciante se exonera de cualquier responsabilidad

La dispensa de la responsabilidad no puede ser tal cual y debe verse de manera casuística.

Para el **descargo de responsabilidad debe probarse un nexo causal entre el daño y el acto que lo ocasionó**, siendo que el resultado sea provocado por el consumidor.

Ejemplos de cláusulas encontradas:

- *Entiendo que cualquier actividad física puede entrañar un cierto riesgo para la salud y **lo asumo de forma personal, liberando así a** la compañía de cualquier responsabilidad.“*
- *“(2.5) Pérdida de objetos. Se le solicita a los invitados y socios a no llevar objetos de valor a las instalaciones de la empresa. **La empresa no será responsable de la desaparición, pérdida, robo o daño a la propiedad personal, incluyendo dinero, valores negociables o joyas de los invitados o socios.**”*

Obliga a renunciar con anticipación a cualquier derecho

En caso de surgir alguna disputa, **se debe garantizar el derecho del consumidor de presentar reclamos.**

Además, no se debe limitar el derecho irrenunciable de recurrir a los mecanismos de tutela administrativa para la defensa efectiva de sus derechos ante el MEIC, así como otros mecanismos de resolución alterna de conflictos.

Ejemplos de cláusulas encontradas:

- "(...) *“La compañía se reserva el derecho de admisión y **tiene la potestad de dar por terminado el contrato sin reclamo alguno y sin obligación de devolver ninguna suma cuando se incumplan las regulaciones establecidas.**” (...)*“
- *“El presente acuerdo se rige por las leyes de la República de Costa Rica, y **en caso de cualquier conflicto, serán competentes, de forma exclusiva, los tribunales de la República de Costa Rica.**”*

Restricción excesiva de derechos del adherente

Favorece en forma excesiva o desproporcionada al comerciante o imponen la **renuncia o restricción de los derechos del adherente.**

Ejemplos de cláusulas encontradas:

- *"Las normas, avisos y orientaciones fijadas al interior de las sedes y en la página Web que no estén contempladas en este reglamento, pasan a formar parte integral del mismo, por lo que su incumplimiento podrá resultar en la cancelación del plan y contrato".*
- *"Para aquellas situaciones o circunstancias que no estén contempladas dentro del presente Reglamento, la dirección de la empresa será la única autorizada para resolver y/o determinar cada una de ellas en particular."*

Restricción excesiva de derechos del adherente

Favorece en forma excesiva o desproporcionada al comerciante o imponen la **renuncia o restricción de los derechos del adherente.**

Ejemplos de cláusulas encontradas:

- *"(1.14) Reubicación. **El socio acepta, reconoce y conviene que el otorgamiento de esta membresía está sujeta a que en caso que la empresa, por causas de fuerza mayor, caso fortuito o cualquier otra causa imputable o no imputable a la empresa, o bien, en el caso de terminación y/o rescisión del contrato de arrendamiento de cualquiera de las instalaciones donde opere el gimnasio, se encontrará imposibilitada para seguir prestando los servicios en cualquiera de los gimnasios en los que el Socio derecho conforme a su membresía, la empresa tendrá la facultad, a su entera discreción, de reubicar al Socio y a los otros miembros de dichos gimnasios en cualquier otro gimnasio operado por la empresa en el entendido que la empresa no estará obligada a rembolsar a dicho miembro cantidad alguna por concepto de membresía o pagar cantidad alguna por concepto de daños y/o perjuicios.**"*

Falta de claridad en las obligaciones financieras asumidas por el consumidor

No se informa de manera adecuada sobre **otras obligaciones que el usuario quede comprometido a pagar**, como las multas, intereses u otras penalidades en caso de incumplimiento en el pago.

Ejemplos de cláusulas encontradas:

- *"EL AFILIADO podrá desbloquear su afiliación en el sistema **mediante el pago de los saldos adeudados junto con los intereses de mora y demás cargos correspondientes.**"*
- *"(...) la compañía **tendrá el derecho de declarar el saldo restante adeudado y hacerlo exigible, el socio acepta pagar los intereses adeudados, y todos los gastos de cobro, incluyendo, pero no limitado a honorarios de agencias de cobro, gastos legales y honorarios de abogados**".*
- *"(1.7) Pagos incompletos. **Todos los saldos adeudados por el socio que sean de 30, 60 y 90 días de atraso, están sujetos a cargos adicionales por pagos tardíos**".*

Resumen de hallazgos

Falta de claridad y veracidad en la información

89%

8 contratos

Información poco clara. Ej.: permite que terceros cobren, anulación de ofrecimientos no escritos.

78%

7 contratos

Información relevante desagregada o se remite a reglamentos de uso interno del gimnasio.

56%

5 contratos

No informan el precio final.

22%

2 contratos

Disponen de autorización automática para el uso de datos personales, envío de publicidad y uso de imágenes, sin que exista la posibilidad de elección del consumidor.

11%

1 contrato

Remite a los estados de cuenta bancaria en sustitución de la factura o comprobante de compra.

11%

1 contrato

Castiga al consumidor que no autorice el pago por medio de deducción automática.

Resumen de hallazgos

Cláusulas abusivas

89%

8 contratos

Comerciante se exonera de responsabilidad.

67%

6 contratos

Aplican renovaciones automáticas de los contratos.

56%

5 contratos

Comerciante (predisponente) puede modificar el contrato a su antojo.

33%

3 contratos

Supone renuncia de derechos anticipada del consumidor al contrato.

22%

2 contratos

No indica otras obligaciones como cobro de intereses de mora y otros cargos.

22%

2 contratos

Importen renuncia o restricción de los derechos del adherente: Se reservan el derecho de admisión sin criterios objetivos.



2

Acciones tomadas

Acciones realizadas

- 1** De los **10 comercios** contenidos en el estudio, solamente **1 no remitió la información solicitada** para el análisis del contrato.
- 2** Se notificaron **6 prevenciones** el 10 de mayo, otorgándole un plazo de 10 días hábiles para realizar las correcciones.
- 3** **Posteriormente se previno a los 6 comercios, por incumplimiento relacionado con la renovación automática del contrato:**
 - 1 cumplió
 - 5 no cumplieron

- 4** **Se previno a otros 3 comercios** el 3 de julio. El plazo límite para cumplir venció el 18 de julio y solo uno cumplió.
- 5** Al 29 de julio **se han presentado 6 denuncias ante la Comisión Nacional del Consumidor:**
 - **1 (Fight Club)** por no atender la solicitud de información.
 - **5 (360 Fitness, 9 Round, Crunch Fitness, Curves San Pablo, Smart Fit)** por no cumplir a cabalidad con lo prevenido.
 - **2 (Gold's Gym y Gym Up)** la denuncia se encuentra en trámite por no cumplir con la prevención.
- 6** **Solo 2 comercios (MultiSpa y George Angulo Fitness) cumplieron a cabalidad tras las prevenciones.**



3

Consejos para los consumidores

- 1** Lea detenidamente todo el contrato antes de firmar y asegúrese de entender cada cláusula.
- 2** Preste atención a las cláusulas relacionadas con el precio, los pagos, y las condiciones de cancelación.
- 3** Asegúrese que el contrato especifique claramente el costo total de la membresía, incluyendo cargos adicionales.
- 4** Verifique la duración del contrato y si existen penalidades por cancelación anticipada.
- 5** Recuerde que el comerciante no puede realizar cambios o modificaciones de manera unilateral al contenido contractual, incluidas el precio acordado, sin que exista una aceptación expresa por parte del consumidor.
- 6** Asegúrese que el contrato incluya una descripción detallada de los servicios ofrecidos, el contenido de los reglamentos internos, políticas de uso, códigos de vestimenta, códigos de comportamiento, políticas de ingreso, de seguridad, etc.
- 7** Asegúrese de conocer y comprender cómo se manejarán sus datos e imágenes personales, según lo establecido en el contrato.
- 8** No firme el contrato de inmediato si se siente presionado, tómese el tiempo necesario para revisarlo y asegurarse de que está cómodo con las condiciones ofrecidas.
- 9** Conserve una copia del contrato firmado y cualquier documentación relacionada en caso de futuras disputas.
- 10** Solicite su factura y revise periódicamente sus estados de cuenta para asegurarse de que los cargos sean precisos y estén acorde con lo establecido en el contrato.



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

**iMuchas
gracias!**



Consejos clave

¿Qué revisar **antes** de elegir su gimnasio?

Asegúrese que el contrato incluya una descripción detallada de los servicios ofrecidos, así como el contenido de:

- 1 Reglamentos internos.
- 2 Códigos de vestimenta y de comportamiento.
- 3 Políticas de uso, ingreso y seguridad.
- 4 Cualquier otra política que el comercio aplique.

Estos documentos forman parte integral del contrato y es su derecho conocerlos de modo previo a la suscripción del contrato.



Consejos clave

Derechos **después** de elegir su gimnasio

Recuerde que **el comerciante no puede realizar modificaciones de manera unilateral** al contenido contractual, por ejemplo del precio acordado, sin que exista una aceptación expresa por su parte.

Las modificaciones unilaterales pueden afectar las condiciones originales acordadas, y en tales casos, **como consumidor puede optar por finalizar el contrato.**





Consejos clave

¿Qué revisar **antes** de elegir su gimnasio?

- 1** Lea detenidamente todo el contrato y asegúrese de entender cada cláusula.
- 2** Preste especial atención a las cláusulas relacionadas con el precio, los pagos, y las condiciones de cancelación.
- 3** Asegúrese de conocer y comprender cómo se manejarán sus datos e imágenes personales, según lo establecido en el contrato.

No firme el contrato de inmediato si siente presión. Tómese el tiempo necesario para revisarlo y asegúrese de que las condiciones ofrecidas se ajustan a lo que usted desea.



Consejos clave

¿Qué hacer **después** de elegir su gimnasio?

Conserve una copia del contrato firmado y toda la documentación relacionada. Tener estos documentos a mano puede ser de gran ayuda en caso de futuras disputas o problemas con los servicios proporcionados.

Revisar periódicamente estos documentos puede ayudarle a estar al tanto de sus derechos y obligaciones.

