

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A L'ESPORT (ESPORTS)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 14 de juny de 2023, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- La seva disconformitat per com l'administració de la **Piscina Sant Jordi** havia gestionat la **no impartició del curs de natació** per a la seva filla de 6 anys, que havia de realitzar-se el mes d'octubre de l'any 2022.
- El 3 d'octubre **li van cobrar l'import del curs**, 41,93 euros, **que no es va realitzar** per un problema estructural de la instal·lació (caiguda del sostre).
- Va demanar que li tornessin els diners pagats, però la van informar que **no tenien obligació de tornar-los-hi** i, en compensació, li oferirien un mes d'accés gratuït a les instal·lacions quan tornessin a estar operatives.
- El problema s'ha esdevingut quan l'avís per poder gaudir del mes degut (juny del 2023) l'han fet amb molt poc temps d'antelació i no ha pogut organitzar-se per dur la seva filla a la piscina.
- Ha tornat a reclamar que li retornin els diners davant la manca de previsió, però el centre esportiu s'hi nega.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient. Va estudiar els fets i la legislació aplicable, amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els **principis de bona administració** per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

Després d'examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se a **l'Institut Barcelona Esports** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 30 de juny de 2023, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 24 d'octubre de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada, en relació amb la situació exposada per la interessada.

CONSIDERACIONS

1. El dret de compensació a les persones usuàries d'un CEM en el cas d'incidències en el servei

Arran d'un incident ocorregut a les instal·lacions de la Piscina Sant Jordi, es va haver de suspendre el curs de natació del qual era usuària la filla de la persona interessada, i no se li va oferir l'opció de retornar la quota que havia abonat per un servei del qual no va poder gaudir.

La normativa de funcionament de la Piscina Sant Jordi, pel que fa al **pagament de quotes**, especifica el següent: "En cas d'aturada tècnica d'un espai o servei per tasques de manteniment i/o adequació, l'usuari no tindrà dret a cap compensació econòmica".

Aquesta clàusula és coherent amb la finalitat per la qual va ser instaurada si es té en compte l'obligació de **manteniment de les instal·lacions**. Concretament, l'obligatorietat de buidar anualment el vas de la piscina per netejar-lo o filtrar l'aigua i garantir-ne la salubritat, o bé les diferents actuacions de manteniment d'altres espais de l'equipament. En aquests casos, sembla raonable que no es compensin les persones usuàries amb el retorn de la part proporcional de la quota mensual.

Ara bé, una cosa serien les tasques ordinàries de manteniment i una altra de ben diferent seria el cas **d'afectacions superiors o imprevistos**, com va ser la caiguda d'una part del sostre de la piscina, que va ocasionar l'aturada del servei durant uns mesos. Davant d'aquestes situacions, la resposta o l'alternativa que cal donar a les persones afectades s'articula conjuntament entre l'IBE i el concessionari. En aquest cas, es va prendre la decisió de rebaixar les quotes d'abonament dels mesos posteriors al tancament i, en el moment de la reobertura del servei, es va compensar la quota del mes en curs amb el pagament ja efectuat al mes d'octubre, quan van succeir els fets.

2. La compensació a persones usuàries esporàdiques del CEM per incidències en el servei

La solució esmentada en l'apartat anterior seria d'aplicació a les persones usuàries que disposen d'una quota d'abonament mensual al centre esportiu municipal (CEM), però **mereix una consideració particular el cas de les persones usuàries que**

únicament estan inscrites en un servei temporal concret, com era el cas de la persona promotora de la queixa, que s'hi havia inscrit per a la realització d'un curs de natació puntual.

En aquest cas, davant de la dificultat de poder-li oferir un nou curs segons les seves necessitats, i després que la interessada presentés una reclamació per demanar la quota pels serveis no prestats, **l'IBE va acordar amb l'entitat gestora que es retornaria l'import de manera proporcional als dies que no va poder fer ús del servei contractat.**

La solució aplicada és totalment compartida amb aquesta Sindicatura de Greuges, ja que en un CEM cal diferenciar entre les persones usuàries abonades que mantenen una relació continuada en el temps d'aquelles altres persones usuàries esporàdiques. Aquestes darreres són clientes durant un temps molt limitat i per un servei concret de la instal·lació esportiva, com la realització de cursos específics, i, una vegada finalitzen, cessa la seva vinculació amb el CEM.

La qüestió que quedaria per analitzar és per què no es va aplicar l'alternativa del retorn de la quota des del moment que la promotora de la queixa va comunicar a l'empresa gestora que la proposta de gaudir de les instal·lacions durant el mes de juny no li era possible i que preferia el retorn de la quota abonada.

Sens dubte, **la contractació d'un curs de natació en un CEM s'encabeix en les relacions de consum.** En aquest sentit, no podem obviar el dret de les persones consumidores a la qualitat i la idoneïtat dels béns i serveis contractats. Aquests drets estan recollits en la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del codi de consum de Catalunya, que inclou el dret a obtenir la devolució equitativa del preu del servei, totalment o parcialment, en cas d'incompliment o de compliment defectuós (art. 123-5).

En el moment d'elaborar aquesta resolució, la persona interessada ha comunicat a la Sindicatura que ja ha rebut la part proporcional de la quota abonada pel servei del qual no va gaudir. Ara **mancaria saber si totes les persones usuàries esporàdiques que van resultar afectades i que no van poder gaudir de la compensació que es va oferir en el seu moment han rebut també l'import econòmic pels serveis no prestats, amb independència que ho hagin reclamat**, ja que el dret de devolució no és de disposició lliure per part de l'entitat gestora del CEM Piscina Sant Jordi.

DECISIÓ

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta Municipal de Barcelona i el Reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquesta institució té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació de l'Institut Municipal Barcelona Esports ha estat ajustada a dret pel que fa al retorn de la part proporcional de la**

quota en funció de la utilització del servei, tot i que no s'ha produït de manera automàtica com hauria estat desitjable.

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar a l'Institut Municipal Barcelona Esports** que les normatives de funcionament dels centres esportius municipals, especialment a la Piscina Sant Jordi, recullin expressament la compensació a les persones usuàries en cas d'afectacions greus del servei.
- **Recomanar a l'Institut Municipal Barcelona Esports** que s'asseguri que altres persones usuàries de les Piscines Sant Jordi que es trobessin en la mateixa situació que la persona interessada han rebut la compensació adequada pels serveis abonats i no prestats.

Aquesta resolució es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i s'informarà la persona interessada del seu contingut.