



Ley N°7472, Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y su Reglamento Decreto Ejecutivo N°37899-MEIC.

Fiscalización de mercado

**Información de los contratos
de adhesión en comercios de
acondicionamiento físico**

Enero 2026



Ficha técnica

Entre el 17 y 23 de setiembre 2025 se solicitó información a 10 comercios, de los cuales todos atendieron la solicitud.

En 8 comercios utilizan contratos de adhesión.

El 13 de octubre 2025 se procedió con la notificación de autos de prevención por incumplimiento en 8 contratos por:

- **Claridad y veracidad en la información**
- **Cláusulas abusivas**

Entre octubre y noviembre se procedió con la revisión de las correcciones realizadas por las empresas.

Nº	Nombre comercial	Sedes	Ubicaciones
1	Gimnasio Vitafuerte.	8	Cartago, Desamparados, Zapote, Tibás, San Pablo de Heredia, San Rafael de Heredia, San Ramón de Alajuela y Aguas Zarcas.
2	Xtraining Evolution.	3	Guadalupe (2 sucursales), San Pedro de Montes de Oca.
3	Hutchs Gym. *	2	San Rafael de Heredia y Tamarindo Guanacaste.
4	The Gym.	1	Alajuela.
5	Power Fit Gym.	1	San Pablo de Heredia.
6	Krag Fitness. *	3	San Pablo, Belén y Barrial de Heredia.
7	New Body Gym.	2	San Rafael Debajo de Desamparados y Santo Domingo de Heredia.
8	24/7 Fitness.	1	San Juan de Tibás.
9	Gimnasio BJ.	1	San Antonio de Vásquez de Coronado.
10	Vitaline Fitness Center.	1	San Isidro de Vásquez Coronado.

* No utilizan contratos de adhesión

¿Qué es una cláusula abusiva?

- 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 le otorgó a la CNC la posibilidad de declarar invalidar las cláusulas abusivas. (Ley 10360).

Elementos de las cláusulas abusivas

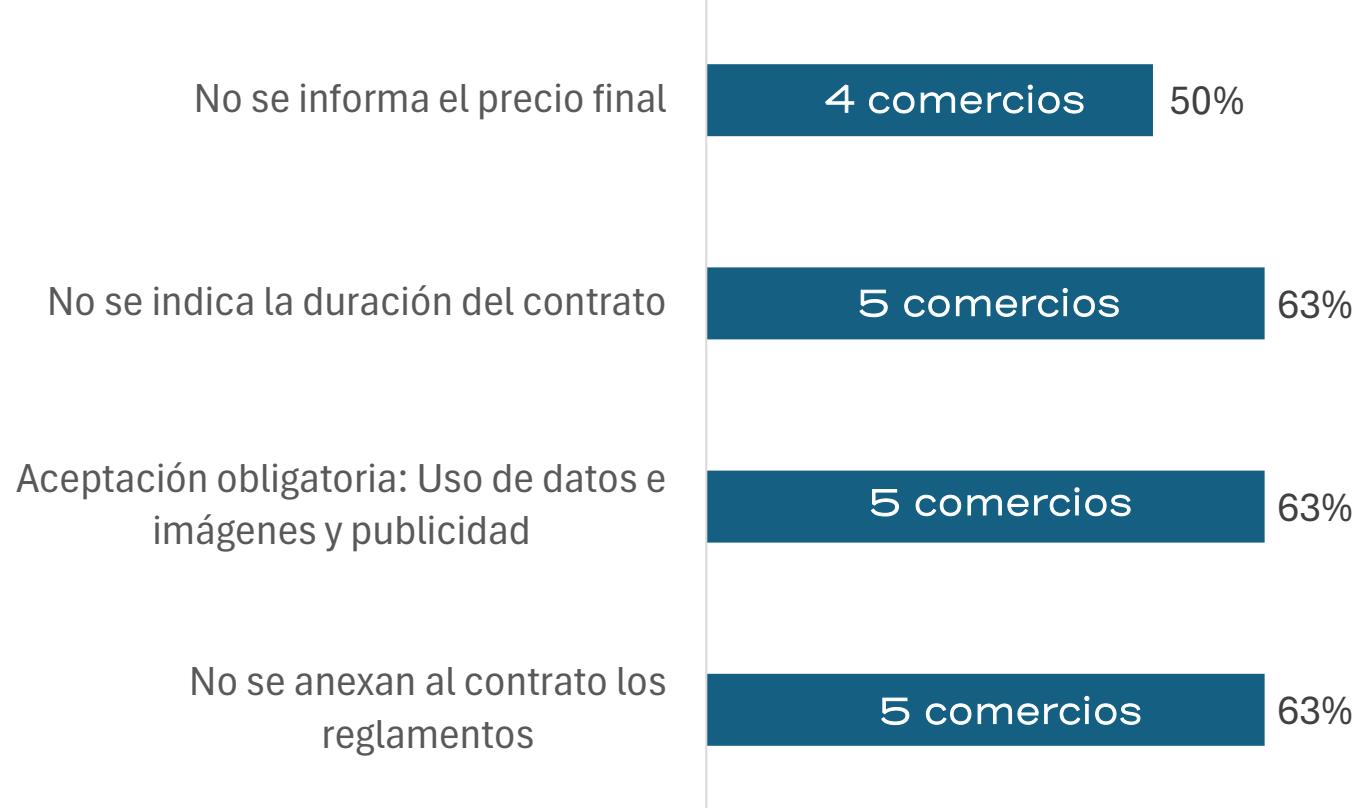
- **Desequilibrio significativo:** Crea un desequilibrio importante entre los derechos y obligaciones de las partes, beneficiando de manera desproporcionada a una de ellas.
- **Falta de reciprocidad:** Impone obligaciones o restricciones de forma unilateral, sin ofrecer contraprestaciones equivalentes.
- **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.



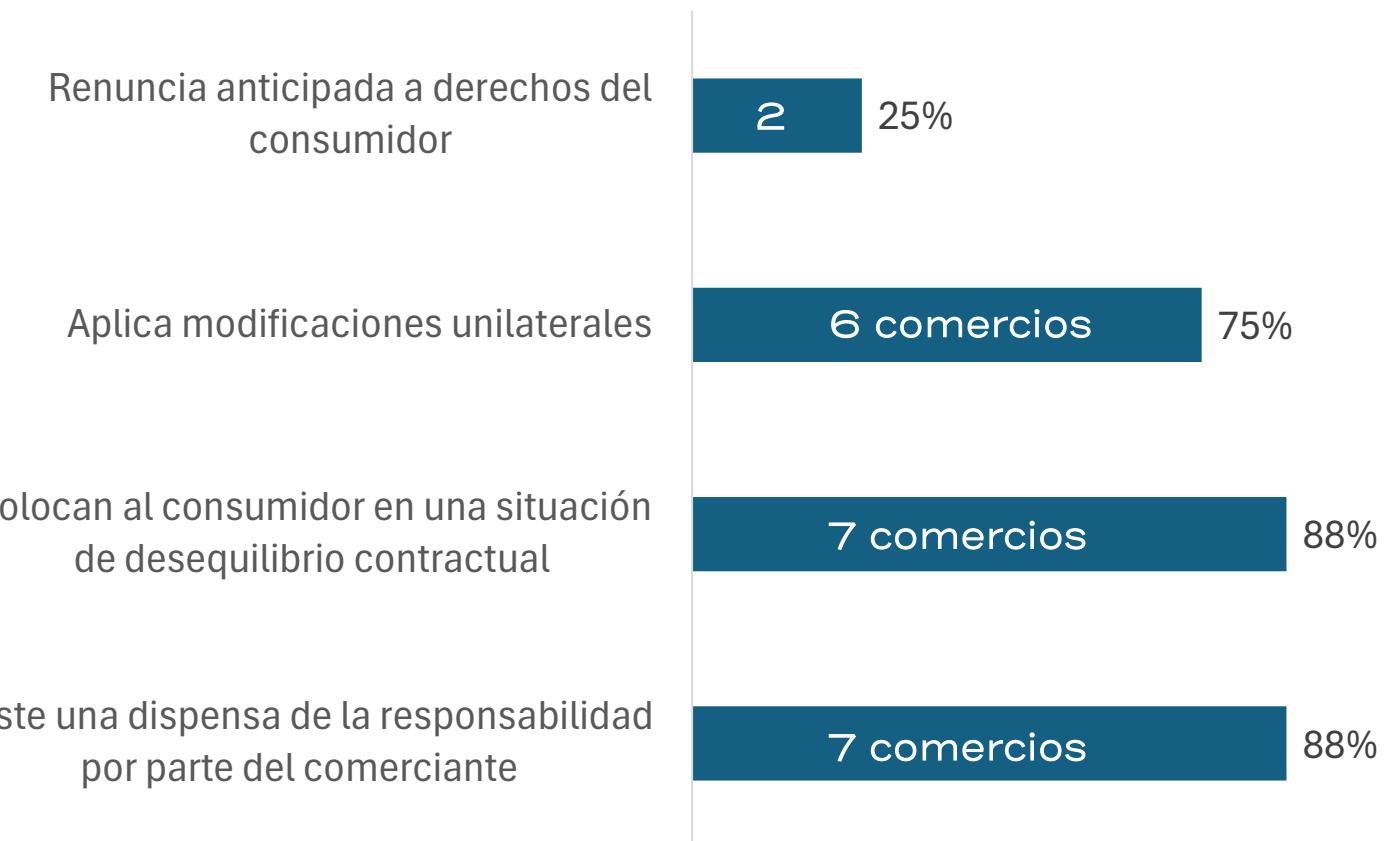
01

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:

- *"1. La empresa pondrá a disposición de los afiliados las instalaciones y servicios, adecuándose plenamente al tipo de membresía elegida y al reglamento interno de este Centro de Acondicionamiento Físico."*
- *"Primera- Cada socio se somete al reglamento interno, cada vez en su versión actual, que se encuentra expuesto en el gimnasio."*
- *"Quinta.- (...) El cliente" se obliga en todo momento a seguir los reglamentos e indicaciones que le proporcione, (...)."*

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:

- *"se reserva el derecho de utilizar fotos y videos tomados dentro de nuestras instalaciones con fines publicitarios.".*
- *"Derecho de imagen: · El USUARIO otorga el derecho de utilizar su imagen, captada dentro de las instalaciones, con fines promocionales, publicitarios o de comunicación, sin compensación económica."*
- *"Consentimiento para recibir comunicaciones: Al proporcionar su información, el titular autoriza enviar promociones e información a través de los medios de contacto disponibles sin previo aviso."*
- *"Material compartido: Si el cliente envía cualquier material audiovisual, texto, diseño u otro contenido a los canales de comunicación, otorga a la empresa el pleno derecho de uso de dicho material, incluyendo su exposición en cualquier medio y forma, así como la posibilidad de modificarlo."*

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:

- *"Se reserva el derecho de efectuar cualquier cambio en: a. Tarifas b. Horarios c. Servicios d. Personal e. Instalaciones f. Políticas g. Manuales y Protocolos. h. Condiciones de Afiliación"*
- *"TARIFAS: EL USUARIO manifiesta, acepta y suscribe la tarifa de su membresía a EL GIMNASIO. Todo cambio o actualización de la tarifa de membresía, será notificado con anterioridad."*
- *"3. Ajustes en tarifas: • Las cuotas, servicios incluidos y promociones están sujetas a cambios sin previo aviso, según lo estime necesario."*
- *"Modificaciones en los términos y condiciones: Estos términos y condiciones están sujetos a cambios en cualquier momento, sin previo aviso, conforme al principio de autonomía de voluntad de la empresa"*

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:

- *"6.2 Es responsabilidad de cada miembro estar al tanto de las actualizaciones del reglamento."*
- *"4. Lockers y objetos personales: (...) • No se responsabiliza por la pérdida, robo o daño de objetos de valor dentro o fuera de las instalaciones.";* *"5. Parqueo: • La empresa cuenta con servicio de parqueo gratuito. Sin embargo, no se hace responsable por daños, pérdidas, robos o cualquier incidente que ocurra dentro del área de parqueo."*
- *"Incumplimientos y sanciones (...), sin responsabilidad civil ni penal, ni de ninguna índole para EL GIMNASIO, y sin derecho de EL USUARIO a reclamo alguno."*

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:

- . . . "Séptima. – “El cliente” renuncia a todo tipo de cobro por concepto de indemnización, gastos médicos, reclamo, demanda sea través de órganos judiciales o administrativos, entendiéndose que renuncia a instaurar cualquier acción legal y extrajudicial contra la empresa ya que conoce y acepta que este último sólo cuenta con primeros auxilios, mismos que son de primer contacto y que en ningún supuesto cuentan y podrán asemejarse como atención médica general o especializada.”

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:

- *"La empresa se reserva el DERECHO DE ADMISSION"*
- *"8. NO HAY DEVOLUCION DE DINERO".*
- *"EL GIMNASIO tendrá facultad irrestricta para permitir o no el uso de sus instalaciones en forma total o parcial (...)"*



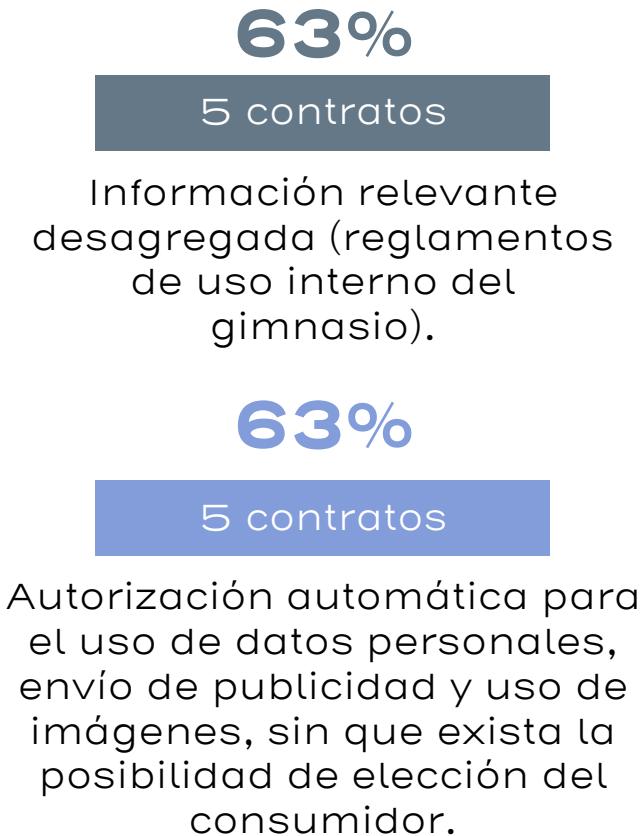
02

Conclusiones y acciones



Resumen de hallazgos

Falta de claridad y veracidad en la información



Resumen de hallazgos

Cláusulas abusivas

88%

7 contratos

Comerciante se exonera de responsabilidad.

88%

7 contratos

Colocan al consumidor en una situación de desequilibrio contractual.

75%

6 contratos

Aplican modificaciones unilaterales en los contratos.

25%

2 contratos

Supone una renuncia de derechos anticipada del consumidor al contrato.

Acciones realizadas

O1 Se notificaron **8 prevenciones** el 13 de octubre del 2025.

O2 Al 14 de noviembre del 2025, **6 comercios han cumplido** a cabalidad con lo preventido.

O3 **2 comercios no cumplieron con lo preventido.**

Se procedió con la respectiva denuncia ante la Comisión Nacional del Consumidor contra 24/7 Fitness y New Body Gym

Consejos

- 01** Lea detenidamente todo el contrato antes de firmar y asegúrese de entender cada cláusula.
- 02** Preste especial atención a las cláusulas relacionadas con el precio, los pagos, y las condiciones de cancelación.
- 03** Asegúrese que el contrato especifique claramente el costo total de la membresía, incluyendo cargos adicionales.
- 04** Verifique la duración del contrato y si existen penalidades por cancelación anticipada.
- 05** 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.
- 06** 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.
- 07** Asegúrese de conocer y comprender cómo se manejarán sus datos e imágenes personales, según lo establecido en el contrato.
- 08** 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.
- 09** 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.



MIN
IND

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.



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

www.consumo.go.cr

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.



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

www.consumo.go.cr

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**.



www.consumo.go.cr



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Ilustración diseñada por Storyset.com

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.



www.consumo.go.cr



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Ilustración diseñada por Storyset.com



¡Muchas gracias!

Ícono diseñado por <https://www.flaticon.es/>
Ilustraciones diseñadas por Storyset.com