RECOMENDACIONES ÚTILES

- Suscriba un seguro lo más amplio posible, que cubra como mínimo el riesgo de accidente y de responsabilidad civil frente a terceros. Es muy conveniente federarse, de esta manera recibirá información y asesoramiento sobre las opciones que más le convengan.
- Evite practicar el esquí sin adquirir unos conocimientos técnicos básicos, lo recomendable es inscribirse en algún cursillo para aprender correctamente con personal profesional.
- Es conveniente usar un casco homologado de protección para cualquier actividad, especialmente cuando se trate de niños
- Cuide y compruebe que el material está en buen estado y correctamente preparado, tanto si es suyo como si lo ha alquilado.
- Sobre todo si es Usted un deportista ocasional, retome de forma pausada y gradual la práctica del esquí, controlando el esfuerzo y adaptándose a su nivel.
- Recuerde que todos los servicios existentes en una estación de esquí (hostelería, enseñanza, etc.) están obligados a poner a su disposición Hojas de Reclamación. Utilícelas, así como la vía de las Juntas Arbitrales, tanto de Consumo como del Transporte, en el caso de controversia.

DIRECCIONES

- **Junta Arbitral de Transportes:** Puede consultarlo en www.aragon.es <http://www.aragon.es/> , o, en su defecto, dirigirse al Departamento de Obras Públicas, Urbanismo y Transporte, situado en la Plaza de San Pedro Nolasco, 7 (Zaragoza).
- **Junta Arbitral de Consumo:** Puede consultarlo en www.aragon.es/consumo <http://www.aragon.es/consumo> , o, en su defecto, dirigirse al Departamento de Salud y Consumo, sito en el Paseo María Agustín, 36 (Zaragoza).
- **UCA:** Para cualquier duda, consulte www.ucaragon.es <http://www.ucaragon.es/>, o, en su defecto, diríjase a la calle Espoz y Mina, 6, 4º (Zaragoza).

Derechos de los usuarios de las estaciones de esquí en Aragón

Unión de Consumidores de Aragón-UCE

EL ESQUIADOR TIENE DERECHO A LA INFORMACIÓN

El Estatuto del Consumidor y Usuario de la Comunidad Autónoma de Aragón recoge como uno de los derechos básicos el de ser informado de forma veraz, objetiva, completa y eficaz sobre los diferentes servicios puestos a su disposición, y para que su utilización pueda ser segura y satisfactoria, las empresas que ofrezcan estos servicios tienen la obligación de poner en conocimiento previo de los consumidores y usuarios, a través de los medios adecuados y de manera eficaz y suficiente, los riesgos que pudieran derivarse de la normal utilización de los productos, servicios o actividades, de acuerdo con la naturaleza de los mismos y las circunstancias personales de los destinatarios.

Así, el esquiador debe recibir en todo momento información suficiente sobre los siguientes aspectos:

- Un plano general de la estación, el nombre de cada pista y sus características (dificultad, longitud, desnivel, etc.), así como si se encuentran abiertas o cerradas, en este caso porque su utilización comporte un riesgo superior al normal para los usuarios, que se debe indicar a la entrada de las pistas y mediante paneles u otros dispositivos análogos.
- Los remontes que permanecen abiertos o cerrados.
- Condiciones meteorológicas.
- Estado general de la nieve en el momento de apertura de la Estación.
- Tarifas aplicables.
- Horarios de apertura y cierre de los distintos servicios de la Estación.
- Riesgos y peligros que se hayan podido detectar por el personal de la Estación en la preparación de las pistas.
- Seguros y asistencia sanitaria que ofrece la Estación.
- Derechos y deberes, que deberán estar a disposición del público y a los que se les informará de ello.

Esta información debe ser actualizada por la Estación a lo largo de la jornada cuando se produzcan cambios significativos.

LOS “PAQUETES DE ESQUÍ”

Es cada vez más frecuente adquirir a través de una Agencia de Viajes “paquetes de esquí”, que incluyen el transporte, alojamiento, el abono para hacer uso de los remontes de la Estación, y otros servicios.

En caso de incumplimiento o de problemas en el disfrute de los servicios contratados y previstos, la Ley de Viajes Combinados establece que los organizadores y detallistas deben responder frente al consumidor, y que su responsabilidad será solidaria cuando concurran conjuntamente en el contrato diferentes organizadores y detallistas.

¿QUÉ OCURRE SI EL MATERIAL NO ESTÁ EN PERFECTO ESTADO?

Respecto al material para la práctica del esquí, hay que diferenciar según se trate de compra o alquiler.

a) Al comprar, lo más recomendable es acudir a aquellas tiendas que estén adheridas al Sistema Arbitral de Consumo. De este modo, en caso de reclamaciones, podremos acudir a esta vía extrajudicial y resolver los desacuerdos que puedan surgir con el vendedor de una manera rápida, económica y eficaz. En el caso de las tablas de esquí, es importante guardar la factura de compra con su numeración, todas tienen insertada una numeración individualizada, bien en el canto, o en la parte superior cerca de la cola, que nos será muy útil tanto para justificar cualquier tipo de reclamación, como para acreditar nuestra propiedad en caso de equivocaciones o sustracciones.

La Ley de Garantías es, en este caso también, plenamente aplicable, por lo que en el caso de que el material adquirido no presente la calidad o comportamiento esperado, o cualquier otra falta de conformidad, el vendedor y el fabricante deben responder ante el comprador procediendo a su reparación o sustitución, y en el caso de que no fuera posible, el comprador podrá optar por una rebaja en el precio o resolver el contrato con la devolución del precio pagado.

b) En caso de alquiler, hay que comprobar que el material que se entregue se encuentra en las condiciones adecuadas, ya que en caso de rotura nos obligarán a pagar una indemnización. Tanto en este caso, como en el de pérdida, la indemnización exigida no puede superar el valor de mercado de segunda mano del objeto.

Por otra parte, en el caso de mal estado del material deportivo, la responsabilidad por los siniestros que se pudieran causar, se extendería al empresario que lo ha alquilado.

En el ámbito del transporte de viajeros, extienden su competencia a un amplio abanico de servicios de transportes como:

- los urbanos de viajeros (autobús, taxi).
- los transportes interurbanos de viajeros por carretera y por ferrocarril.
- y los transportes por cable, cuando los vehículos sean desplazados o movidos en suspensión por un cable o más. En esta categoría estarían incluidos los funiculares, telecabinas, telesillas y telesquís que, por medio de un cable, arrastran a los usuarios.

Además de la obligación para las empresas explotadoras de una instalación de transporte por cable, de tener a disposición de los usuarios libros u Hojas de reclamaciones, para que puedan formular cualquier reclamación sobre la instalación o el servicio de transporte, las controversias que puedan plantearse entre los usuarios y la empresa explotadora de una instalación de transporte por cable en una estación de esquí, con relación a la prestación del servicio, pueden someterse en determinados casos a la Junta Arbitral del Transporte de Aragón.

¿Cómo funciona el Sistema Arbitral en las estaciones de esquí aragonesas?

En Aragón, las estaciones de esquí integradas en Aramón (Cerler, Panticosa, Formigal, Valdelinares y Javalambre), están sometidas a la Junta Arbitral del Transporte de Aragón, por lo que cualquier incumplimiento o perjuicio que el usuario pueda sufrir en relación al servicio de transporte y remontes en estas estaciones, puede ser sometido a la Junta Arbitral, en la que hay representantes de la Administración, de los titulares de instalaciones de transporte por cable y de los usuarios.

- Los motivos de reclamación por los que se puede interponer una solicitud de arbitraje son, por ejemplo, la aplicación incorrecta de tarifas, la inaplicación de descuentos legalmente previstos, la modificación unilateral de alguna condición del transporte, los retrasos, o la no realización del servicio.
- El procedimiento es gratuito, rápido y sencillo, y se inicia mediante la presentación de un simple escrito de solicitud de arbitraje dirigido a la Junta Arbitral. En dicho escrito, se debe reflejar el nombre y domicilio del reclamante y reclamado, los hechos por los que se reclama, la pretensión, y en su caso, las pruebas que se proponen. Tras la celebración de la vista, se dictará un laudo arbitral de obligado cumplimiento.

La no adhesión a las Juntas Arbitrales del Transporte, deberá hacerse constar necesariamente en el abono.

PARA ESTAR SEGUROS

El esquí es una actividad deportiva que comporta un riesgo acrecentado, además, al practicarse en un medio cambiante como es la montaña. Este riesgo no siempre puede ser controlado, ni por parte del esquiador, ni desde las estaciones de esquí, a pesar de la obligación de éstas de garantizar la seguridad, minimizando todos los peligros que puedan surgir.

Dicho riesgo al que se somete el esquiador, junto con el elevado coste que puede suponer sufrir un accidente en una pista, hace aconsejable contratar un seguro de accidentes, ya sea a través de las agencias de viajes, de las federaciones o en las propias estaciones invernales.

El esquiador debe hacerse un seguro que cubra los posibles daños propios a través de un Seguro de Accidentes, y un Seguro de Responsabilidad Civil que cubra las responsabilidades consecuencia de un accidente frente a terceros, con independencia del seguro que, de forma colectiva, pueda tener contratado la estación.

Así, es posible contratar un seguro que cubra el rescate en pistas, el traslado sanitario, la repatriación del asegurado y del acompañante, los gastos médicos de hospitalización, e, incluso, la asistencia en caso de accidente y averías durante el viaje.

Además de la cobertura médica, es posible asegurar otras prestaciones, como la indemnización y reembolso de los gastos de las clases de esquí, el abono del precio pagado por los remontes en el caso de que finalm ente no se haya podido practicar, o la pérdida o robo del material.

¿Y SI SE PRODUCE UN ACCIDENTE?

El esquí está considerado como deporte de riesgo y las caídas con resultado de lesiones son posibilidades asumidas por quienes practican esta actividad. Del mismo modo, las escuelas, los guías y monitores de esquí deben tener muy presentes las medidas de seguridad, porque quien crea una fuente de riesgo tiene el deber jurídico de adoptar todas las disposiciones necesarias para evitar los peligros. La responsabilidad en los accidentes de esquí (a quién y qué reclamar), depende de las circunstancias de cada caso:

a) Si el percance o caída se debe al riesgo que asume la persona que decide practicar esa actividad, podrá dirigirse a la compañía de seguros, en caso de que disponga de cobertura aseguradora, para que le cubra los gastos médicos (y, de haberlos, otros daños como días de baja, secuelas, etc.), en función de los riesgos cubiertos que incluya la póliza.

b) También puede haber responsabilidad de las escuelas de esquí y del monitor, o de las estaciones de esquí por la inseguridad de las instalaciones o por mal funcionamiento de sus remontes, o por omisión de protección, balizamiento de pistas, cierre de las mismas, etc. O una concurrencia de culpas entre las distintas partes implicadas, incluyendo a la víctima.

c) Si se produce un accidente en un curso de esquí con resultado de lesiones físicas, se ha de presentar la reclamación de daños y perjuicios contra la escuela y, en su caso, también contra el monitor (si la causa del accidente son las deficiencias, imprudencias y negligencias de la organización del curso o del monitor), y/o contra la propia estación de esquí (si el accidente se achaca a la inseguridad o deficiente estado de las instalaciones y servicios).

En otros casos los tribunales estiman una concurrencia de culpas, imputando el hecho dañoso según porcentajes en función de su grado de culpabilidad (la diligencia que debe observar el esquiador para evitar los choques con objetos que se encuentran en las zonas esquiables, y la obligación de la estación de reducir al máximo el riesgo de los objetos que pueden ocasionar los accidentes, utilizando medios de protección como redes, colchonetas, barreras, etc.)

d) Fuera de pistas, la actividad se practica bajo la entera responsabilidad del usuario. La obligación de las estaciones de garantizar la seguridad, se limita a las pistas abiertas, balizadas, señalizadas y controladas por la estación, debiendo minimizar los peligros. Aún así, la Estación debe avisar del peligro que supone esquiar fuera de pistas, y debe facilitar información genérica sobre el riesgo de avalanchas. De igual manera, la Estación debe reservar zonas delimitadas para la práctica de actividades como snowboard, acrobacias, esquí de baches, etc., garantizando de esta forma la seguridad de todos los usuarios.

e) En caso de accidente, todo esquiador tiene el deber de prestar la necesaria asistencia, facilitar los primeros auxilios al accidentado, alertar a los servicios de salvamento, y señalizar el lugar del accidente. La persona que, tras ocasionar un accidente, huya sin detenerse ni identificarse, incurre en responsabilidad penal, al igual que sucede con los accidentes de tráfico.

Finalmente, la estación debe asegurar la prestación de un servicio de salvamento y socorro, en la zona de pistas abiertas, así como de facilitar un medio de transporte adecuado para el traslado de los accidentados hasta el centro médico más cercano.

FORFAITS: EL ACCESO A PISTAS

Para poder acceder a las pistas, es necesario adquirir un billete, pase o forfait previo pago; **este abono constituye el título de transporte**, a través del que se articula la relación de la Estación con sus usuarios, y se establece un principio de responsabilidad contractual ente ambos.

Existen diferentes y muy variadas modalidades, dependiendo del número de días, si éstos son o no consecutivos, para toda la temporada, ofertas familiares, etc., Todas incluyen en el precio IVA y SOV (Seguro Obligatorio de Viajeros). La asistencia sanitaria en pistas, junto con otras coberturas y servicios, debe contratarse aparte. En muchos casos se pide una cantidad como fianza, a devolver cuando se entrega la tarjeta.

En **la adquisición del abono confiere a los usuarios una serie de derechos y obligaciones,** que deben figurar también en un lugar bien visible de la Estación, junto con la indicación del lugar de sus instalaciones donde pueda ser examinado el contenido íntegro del Reglamento particular de cada Estación. Un extracto de éstos suele hacerse constar en el reverso, figurando, como más habituales, los siguientes:

- Que está incluido el Seguro Obligatorio de Viajeros (SOV), que cubrirá los accidentes, daños ocasionados e irregularidades que puedan ocurrir durante el transporte en los remontes.
- Que se trata de un documento personal e intransferible, que no puede cederse a terceras personas.
- Debe llevarse en lugar visible y ponerse a disposición del personal de la estación, en su caso.
- La facultad del personal de la estación a retirarlo o anularlo en caso de que se realicen infracciones graves al Reglamento interno de la estación, se ponga en peligro la seguridad de las instalaciones y del resto de usuarios, o se perturbe gravemente el orden público.
- El recordatorio del peligro que supone practicar el esquí fuera de las pistas, eximiendo a la estación de toda responsabilidad.

LA MEJOR SOLUCIÓN PARA LAS CONTROVERSIAS

Las Juntas Arbitrales del Transporte son **órganos no judiciales** creados para resolver las controversias surgidas en relación con el cumplimiento de los contratos de transporte terrestre. Las Juntas Arbitrales del Transporte fueron **creadas por la Ley 16/1987 de 30 de julio de Ordenación de los Transportes Terrestres.**