

В последнее время люди все больше внимания уделяют своему здоровью и начинают активнее заниматься спортом. В том числе посещают различные фитнес-клубы и тренажерные залы, количество которых растет с каждым годом.

Правотношения между фитнес-клубами и посетителями регулируются Законом РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - ЗоЗПП), Гражданским кодексом Российской Федерации (далее – ГК РФ), Правилами бытового обслуживания населения в Российской Федерации (утв. Постановлением Правительства РФ № 1025 от 15 августа 1997 г.; далее – Правила бытового обслуживания).

Право на информацию

Состав и порядок информации, доводимой до сведения потребителей, установлен ст.ст. 8, 10 ЗоЗПП, а также п.5.2.9 ГОСТ Р 52024-2003. Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Общие требования (принят и введен в действие Постановлением Госстандарта РФ от 18.03.2003 N 80-ст; далее – ГОСТ Р 52024-2003).

Согласно указанным нормам, потребитель вправе потребовать, а исполнитель услуг обязать предоставить необходимую и достоверную информацию об исполнителе и оказываемых им услугах, которая в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров об оказании услуг.

Так, потребителю должна быть предоставлена информация об исполнителе: наименование, адрес, режим работы. Данная информация располагается на вывеске организации.

Также исполнитель обязан своевременно предоставить потребителю необходимую и достоверную информацию об оказываемых им услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора, в частности:

- перечень оказываемых услуг;
- стоимость услуг;
- условия оказания услуг;
- сведения о конкретном лице, которое будет оказывать услуги (инструктор, тренер и т.д.);
- перечень необходимых документов для получения выбранного вида услуг;
- медицинские противопоказания для соответствующих видов услуг;

- правила поведения в физкультурно-оздоровительных и спортивных организациях;
- квалификация обслуживающего персонала;
- место нахождения пункта медицинской помощи.

Право на отказ от услуг

Право потребителя в любое время отказаться от услуг фитнес-клуба закреплено в ст. 32 ЗоЗПП.

При отказе от услуг потребитель вправе рассчитывать на возврат денежных средств за еще неоказанные ему услуги.

Таким образом, при заключении договора фитнес-клуб не вправе включать в его текст условие о том, что при отказе потребителя от данных услуг, оставшаяся сумма за неиспользованный период возврату не подлежит, либо с потребителя будут удержаны какие-либо штрафы в виде фиксированных сумм. Подобные условия договора ущемляют права потребителя (ст.16 ЗоЗПП). При добровольном отказе потребителя от услуги исполнитель имеет право претендовать ровно на ту сумму, которая покрывает его фактические расходы в связи с исполнением данного договора.

Статья 782 ГК РФ также позволяет гражданину расторгнуть договор в одностороннем порядке.

Односторонний отказ посетителя от исполнения договора и расторжение его может иметь законное место и в тех случаях, когда фитнес-клуб заменил занятия, отменил их либо поменял инструкторов.

При желании потребителя расторгнуть в одностороннем порядке договор с фитнес-клубом (при наличии вышеуказанных оснований) посетителю необходимо письменно обратиться к исполнителю с заявлением о расторжении договора и о возврате денег за неиспользованный период.

Заявление (претензия) пишется в двух экземплярах, один из которых передается в клуб, а другой остается у посетителя с отметкой клуба о получении.

В случае невыплаты причитающихся потребителю денежных средств у потребителей всегда имеется право на судебную защиту своих прав в соответствии со ст. 17 ЗоЗПП. Исковые заявления, связанные с нарушением прав потребителей госпошлиной не облагаются.

Пропуск занятий

Бывают случаи, когда потребитель пропустил несколько занятий, а в абонементе либо в договоре ука-

зано, что «пропущенные занятия не восстанавливаются».

Часть 2 ст. 781 ГК РФ гласит, что «в случае невозможности исполнения, возникшей по вине заказчика (потребителя), услуги подлежат оплате в полном объеме, если иное не предусмотрено законом или договором возмездного оказания (фитнес) услуг».

При этом ч. 3 ст. 781 ГК РФ устанавливает, что «в случае, когда невозможность исполнения возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, потребитель возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы, если иное не предусмотрено законом или договором возмездного оказания услуг».

Безопасность услуг

Спортивные услуги и условия обслуживания потребителей должны быть безопасными для жизни, здоровья и имущества потребителей и окружающей среды (ст.7 ЗоЗПП).

ГОСТ Р 52024-2003 закрепляет, что спортивное оборудование, снаряжение и инвентарь должны соответствовать требованиям безопасности, установленным в нормативной документации на них, и использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия-изготовителя.

Требования к безопасности предоставляемых исполнителями физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг также закреплены в ГОСТ Р 52025-2003. Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Требования безопасности потребителей.

Указанным ГОСТом установлено, что при оказании спортивных услуг уровень риска для жизни и здоровья потребителей, как в обычных условиях, так и во внестатных ситуациях (пожар, стихийные бедствия и т.п.) должен быть минимальным.

На спортивный инвентарь импортного производства, применяемый при оказании спортивных услуг, должны быть сопроводительные документы на русском языке;

Спортивное оборудование, снаряжение и инвентарь, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке, а не подлежащие обязательной сертификации – иметь документ изготовителя, подтверждающий их пригодность и безопасность применения.

Если услуги ненадлежащего качества

В соответствии со ст. 29 ЗоЗПП потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
- повторного оказания услуг;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

При неустранении исполнителем обнаруженных посетителем недостатков оказанных услуг или существенном нарушении требований к качеству данных услуг потребитель вправе требовать расторжения договора и компенсации всех понесенных им убытков в связи с некачественно оказанной услугой.

Сроки оказания услуг

Наиболее часто жалобы граждан связаны с нарушением сроков открытия фитнес-клубов и соответственно нарушением сроков оказания оплаченных услуг. В частности, фитнес - клубы еще до начала деятельности, т.е. до открытия клуба, предлагают гражданам на выгодных условиях (предоставление значительной скидки) заключить договор на оказание услуг.

При этом чаще всего договор не содержит точной даты открытия клуба, а срок начала оказания услуг непосредственно связан со сроком открытия клуба, что является нарушением со стороны фитнес-клуба. В данном случае фитнес-клуб обрекает потребителя ждать неопределенное время его открытия и возможности воспользоваться оплаченными услугами (зачастую сроки ожидания составляют от нескольких месяцев до года и более) и фактически точные сроки потребителю неизвестны.

Согласно ст.27 ЗоЗПП исполнитель обязан осуществить оказание услуги в срок, установленный правилами оказания отдельных видов услуг или договором об оказании услуг. В договоре об оказании услуг может предусматриваться срок оказания услуги, если указанными правилами он не предусмотрен.

Кроме этого, п.3, 4 Правил бытового обслуживания содержит указание о том, что в момент заключения договора до потребителя должна быть доведена

полная и точная информация о сроках оказания услуг, которые соответственно должны быть зафиксированы в договоре.

Таким образом, договор должен содержать конкретный срок оказания услуг потребителю.

Если прошёл разумный срок, а оказание услуг так и не было начато и сроки по-прежнему неизвестны (и не прописаны в договоре), то у потребителя всегда есть право в любой момент отказаться от договора и потребовать возврата денежных средств.

Если договор все-таки содержит конкретные сроки оказания услуг, но исполнителем они нарушаются, то ст.28 ЗоЗПП наделила клиента фитнес-клуба следующими правами:

- назначить исполнителю новый срок;
- поручить оказание услуги третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- потребовать уменьшения цены за оказание услуги;
- отказаться от исполнения договора об оказании услуги.

За нарушение сроков оказания услуг исполнитель также несет ответственность в виде неустойки 3% от стоимости услуг, компенсации убытков и морального вреда.

*Памятки, образцы претензий, ответы на часто задаваемые вопросы (в т.ч. видеоматериалы) Вы можете найти на сайте zpp.rosпотреbnadzor.ru (Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей, раздел «Справочник потребителей»), а также при обращении в **Консультационный центр для потребителей.***

Консультационный центр для потребителей

*г. Пермь, ул. Куйбышева, 50а
1-й этаж, каб. 110, 112*

сайт: www.59fbuz.ru

телефон: 236-48-77

эл. почта: konscentr.fgu@mail.ru

ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИТНЕС-УСЛУГ

ПАМЯТКА
ДЛЯ
НАСЕЛЕНИЯ