

НЕСПОРТИВНОЕ ПОВЕДЕНИЕ

ЧИСЛО ЖЕЛАЮЩИХ ЗАНИМАТЬСЯ В ФИТНЕС-КЛУБАХ ИЗ ГОДА В ГОД РАСТЕТ, КАК И КОЛИЧЕСТВО СИТУАЦИЙ, КОГДА ПОТЕНЦИАЛЬНЫЕ ИЛИ ДЕЙСТВУЮЩИЕ КЛИЕНТЫ ОКАЗЫВАЮТСЯ ОБМАНУТЫМИ СО СТОРОНЫ ИХ АДМИНИСТРАЦИИ. КАК ВЫЯСНИЛОСЬ, НЕ ВСЕГДА ЭТО ЯВЛЯЕТСЯ СЛЕДСТВИЕМ НЕПРЕДВИДЕННЫХ ЭКОНОМИЧЕСКИХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВ, ИНОГДА ЭТО И РЕЗУЛЬТАТ ЗЛОГО УМЫСЛА. АНАСТАСИЯ ЦЫБИНА

Неприятные ситуации чаще всего возникают, когда человек приобретает абонемент (клубную карту) в фитнес-клуб по очень низкой цене, со скидкой до 50%, на стадии строительства или отделки, то есть фактически становится соинвестором объекта взамен безвозмездного пользования услугами клуба после завершения его строительства на определенный период. Однако после нескольких переносов даты открытия клуб так и не начинает работать. Так случилось, например, с одной из московских сетей. В этой ситуации клиентам в лучшем случае предлагают ходить в другой, уже существующий клуб этой же сети. «Тем же, кому принципиален возврат денег (например, альтернативный клуб их не устраивает из-за территориального расположения или отсутствия обещанных услуг, скажем, бассейна), деньги не возвращают не только в положенный по закону срок (десять дней), но и позже, — рассказывает одна из покупательниц абонемента. — К сожалению, так как у сети достаточно агрессивная реклама, плюс есть несколько давно работающих клубов, на которых и зиждется положительная репутация, люди сначала несут туда деньги и только потом догадываются посмотреть отзывы в интернете».

Адвокат юридической компании «Имунитет» Александр Белов констатирует, что такой способ аккумуляирования средств не противоречит закону и может оказаться выгодным как клиенту, так и будущему фитнес-клубу. «Однако важно понимать, что подобная сделка сопряжена с высокими рисками. Действующее законодательство не содержит специальных механизмов защиты клиентов, оплачивающих услугу, которую они планируют получить в будущем», — подчеркивает он.

НЕ СО ЗЛА И НЕВЗНАЧАЙ Наиболее частой схемой обмана Александр Белов называет ситуацию, когда человеку предлагают небольшую тестовую услугу в подарок, например, пробное занятие с тренером, после чего человек получает предложение приобрести абонемент на исключительно выгодных условиях. «Создается обстановка, в которой сложно принять обдуманное и взвешенное решение: клиента окружает несколько человек (тренер, администратор, другие „клиенты“ в отличной физической форме), все улыбаются и наперебой рассказывают о достоинствах клуба, подчеркивая, как клиенту повезло. Человек отвлекается и недостаточно внимательно слушает администратора (сотрудника ресепшена), пока ему разъясняют порядок оплаты абонемента. Затем следует „небольшая формальность“ — клиент ставит несколько подписей и получает заветный абонемент. Но, посетив несколько занятий, клиент получает также требование



МАКСИМ КИМЕТНИГ

ЗАЧАСТУЮ ПОКУПАТЕЛЯМ, ПРИОБРЕТШИМ АБОНЕМЕНТ В ЕЩЕ НЕ ОТКРЫВШИЙСЯ КЛУБ, К ОБЕЩАННОМУ МОМЕНТУ ЕГО ЗАПУСКА ЗАНИМАТЬСЯ ВСЕ ТАК ЖЕ НЕГДЕ

от банка и узнает, что одна из подписей была поставлена на кредитном договоре, проценты по которому значительно превышают средние ставки по рынку», — приводит он истории из практики. Расторжение договора с фитнес-клубом и прекращение тренировок не приносят желаемого результата, поскольку абонемент оплачен в полном объеме и обязательство вернуть кредит уже возникло перед банком.

Президент федерального холдинга «Алекс Фитнес» Алексей Ковалев констатирует, что обманы клиентов в этой сфере в нашей стране не редки. «Иногда причиной закрытия клуба становится конфликт владельца с администрацией здания или крупная задолженность по аренде помещения. Бывают случаи заморозки строительства клубов по причине банкротства компании», — перечисляет он.

По мнению господина Белова, подавляющее большинство фитнес-клубов, допускающих подобные нарушения, не создавались с целью хищения средств своих клиентов. «Такие случаи единичны. Клубы не запускаются из-за ошибки в бизнес-планировании и управленческих просчетов», — уверен он.

СИЛОВОЙ ПРИЕМ Стоит отметить, что в Петербурге практически нет судебных прецедентов в этой сфере, в то время как в Москве уже постепенно начинает складываться соответствующая судебная практика. На сайте московского суда можно найти массу исков к одной из крупных сетей, представленной не только в столице. И некоторые из этих исков увенчались успехом. Так, Екатерина Колодий после переноса открытия клуба в восьмой раз написала заявление на возврат денег. После того как в досудебном порядке компания не вернула деньги, она обратилась в суд, который удовлетворил ее иск. «Мы

выиграли три дела (иски были поданы от Екатерины, ее мужа и свекрови. — **БГ**). Наши требования удовлетворили в полном объеме: стоимость контракта, пени 3% за каждый день просрочки, если не вернули в десятидневный срок, моральный вред и штраф 50%, если ответчик в добровольном досудебном порядке не возмещает наши убытки. Таким образом, потратив 17,9 тыс. рублей на абонементы, время и нервы, мы вернули 62 тыс. рублей», — рассказывает Екатерина Колодий.

Чуть меньше повезло Елене Петровой. Она также не получила деньги обратно по заявлению в компанию, но, обратившись в суд, осталась недовольна его решением. «Урезали пени и, соответственно, штраф. Вместо 3% пени за каждый день просрочки по ст. 28 ч. 5 закона о защите прав потребителей, суд решил посчитать 1% за каждый день просрочки. На каком основании, то есть на какую статью опирался суд, неизвестно, в решении это не указано. Из-за переноса слушаний я хотела увеличить сумму иска, так как с момента подачи заявления на возврат денежных средств прошло гораздо больше, чем десять законных дней, а именно четыре месяца, соответственно, сумма пени должна была составлять в десять раз больше, чем присудил суд. Почему я подавала иск с определенной суммой морального вреда, суд даже не уточнил, а должен был. Хотела подавать на апелляцию, но в конечном итоге пришла к решению, что нервы дороже», — говорит Елена Петрова. По ее мнению, администрация клуба не могла не знать о непригодности здания под фитнес-клуб. «Это было мошенничество, только непонятно, для каких целей, так как они возвращают людям большие суммы, нежели получили от них. Форс-мажором могло бы это быть в единичном случае, а их много. Почти вся сеть новых фитнес-клубов не запущена вообще, либо не вовремя», — добавляет она. Многие клиенты сравнивают действия строящихся фитнес-клубов со схемами «мыльных пузырей» типа MMM.

На рынке Петербурга немало случаев, когда клуб не единожды откладывает открытие залов по разным причинам, но затем все же открывает их. «Абонемент в фитнес-клуб Sculptors достался мне в подарок в декабре 2014 года. По телефонам, указанным в договоре, говорили, что открытие намечено на февраль-март 2015 года, затем срок сдвинулся на апрель, потом на конец августа, на сентябрь... При этом летом на электронную почту пришло письмо о том, что меняется запланированная концепция клуба, и он будет носить название не Sculptors, а Susanin Fitness. В качестве компенсации до момента открытия клуба было предложено ходить в один из других клубов сети, географическое расположение которых было не очень удачным лично для меня. В итоге клуб открылся

только 17 декабря 2015 года, то есть почти через год после того, как был заключен договор. В подарок при получении электронного браслета для прохода в зал дали полотенце и бутылочку воды», — рассказывает посетитель фитнес-клуба Дмитрий Матвеев. Такие истории заканчиваются по-разному, в зависимости от терпения клиентов и добросовестности управляющей компании. В Sculptors Group отказались комментировать причины задержки.

В ОТСУТСТВИЕ РЕФЕРИ Александр Белов отмечает, что суды уклоняются от квалификации договоров, по которым клиент вкладывает деньги в строительство, а взамен получает право «бесплатно» заниматься в течение некоего периода времени. «На сегодняшний день имеется не так много судебных решений по этому вопросу. Они были вынесены не позднее 2015 года, в связи с этим говорить, что существует устойчивая позиция судов, и оценивать тенденции развития практики преждевременно», — добавляет он.

В структуре рынка юридических услуг, в свою очередь, еще не сформировалось такое направление деятельности, как защита обманутых клиентов фитнес-клубов. Конфликты в этой сфере общественных отношений не настолько широко распространены, чтобы появилась узкопрофильная каста специалистов, как это произошло, например, в сегменте так называемых «автоюристов».

Елена Петрова дает несколько советов тем, кто желает заниматься спортом без риска быть обманутым. «Во-первых, надо обязательно промониторить всю информацию о клубе, в который вы собираетесь пойти. Во-вторых, не стоит приобретать абонементы в еще не открывшиеся клубы: как минимум это будет долгий тестовый режим работы, как максимум — клуб не откроется вовсе. В-третьих, в договоре должна стоять точная дата открытия», — перечисляет она. Екатерина Колодий добавляет в этот список требование к договору, в котором должны быть перечислены все виды услуг (какие из них платные, какие нет), должно быть указано, что будет, если клиент захочет расторгнуть договор, какие санкции несет клуб, если не открывается вовремя.

«Чтобы не потерять свои деньги и не бегать по судам, в сложившейся экономической ситуации любители фитнеса должны смотреть не на крайне привлекательную стоимость абонемента, а на бренд и его репутацию, на то, какой жизнью живет клуб, открываются ли новые классы, проводятся ли соревнования, обновляется ли оборудование и делается ли ремонт. Только эти факторы позволяют с уверенностью утверждать, что клуб будет работать и скорое закрытие ему не грозит», — заключает Алексей Ковалев. ■