Права потребителей при оказании услуг фитнес-клубов и тренажерных залов.

В современном мире люди все больше и больше хотят быть красивыми и здоровыми, посещая тренажерные залы и фитнес- клубы, количество которых с каждым днем увеличивается. Но далеко не во всех спортивных учреждениях соблюдаются потребительские права. Предлагаем Вам более детально с ними ознакомиться.

Правоотношения между фитнес-клубами и посетителями регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 №2300-1 (далее-Закон) и Правилами бытового обслуживания населения, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации №1025 от 15 августа 1997года. Классификация физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг, общие требования, требования безопасности услуг, включая методы их контроля установлены «ГОСТ Р 52024-2003. Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Общие требования» (принят и введен в действие Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 18.03.2003 № 80-ст).

**Потребителем** физкультурно-оздоровительных услуг является, гражданин, имеющий намерение заняться (занимающийся) физическими упражнениями и спортом для поддержания и укрепления здоровья, профилактики заболеваний, поддержания высокой работоспособности, а также принять участие в различных видах активного отдыха и проведения досуга при посещении спортивно-зрелищных, культурно-массовых и развлекательно-игровых мероприятиях.

**Исполнителем** физкультурно-оздоровительных услуг является организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие спортивные услуги.
Услуги фитнес-клубов, тренажерных залов и прочих организаций, которые оказывают подобные услуги, относятся к физкультурно-оздоровительным услугам.
К физкультурно-оздоровительным услугам относят деятельность исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя в поддержании и укреплении здоровья, физической реабилитации, а также проведении физкультурно-оздоровительного и спортивного досуга.

**Информация для потребителей**

Согласно ст. 10 Закона РФ, исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию, содержащую:

-перечень услуг, которые оказывает организация;

-данные о конкретном лице, которое будет оказывать услугу (тренер, инструктор) и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера услуги;

-цены на оказываемые услуги и сведения о порядке и форме оплаты;

-правила и условия эффективного и безопасного использования предоставляемых услуг.

Исполнитель обязан довести до потребителя информацию о наименовании организации, месте ее нахождения (юридический адрес) и режиме ее работы. Данная информация должна размещаться на вывеске. Эта обязанность закреплена в ст. 9 Закона.

Кроме того, в соответствии с пунктом 5.2.9.1. «ГОСТ Р 52024-2003. Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Общие требования», потребителю должна предоставляться следующая информация о физкультурно-оздоровительной и спортивной организации:

- перечень необходимых документов для получения выбранного вида услуг (паспорт или иной документ, удостоверяющий личность);

-медицинские противопоказания для соответствующих видов услуг;

-правила поведения в физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружениях;

-правила поведения граждан во внештатных ситуациях;

-место нахождения пункта медицинской помощи;

-соблюдение правил техники безопасности;

-квалификация обслуживающего персонала;

-правила поведения на территории спортивных сооружений с целью исключения дисциплинарных нарушений и снижения риска травматизма при оказании услуги;

-иная дополнительная информация.

Информация должна располагаться в любом удобном и доступном для потребителя месте (уголок потребителя, стойка информации, стенд).

**Правила заключения договора**

При заключении договора физкультурно-оздоровительных услуг, обслуживающий персонал должен провести консультацию (собеседование, инструктаж) с потребителем:

- о правилах личной безопасности;

- об особенностях выбранного вида услуг;

- о порядке и правилах оказания выбранного вида услуг;

- о факторах риска для здоровья, исходя из климатических и природных условий;

- о полноте и правильности заполнения обязательных документов.

При заключении договора об оказании физкультурно-спортивных услуг в него должны быть включены следующие сведения:

- наименование и местонахождение (юридический адрес) организации-исполнителя (для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации);

- вид услуги;

- цена услуги;

-наименование услуги.

Если потребителю при заключении договора не была представлена вышеуказанная информация и вследствие этого был причинен вред его жизни, здоровью или имуществу, то он вправе отказаться от исполнения такого договора и потребовать возмещения вреда и убытков (например, не была предоставлена информация о противопоказаниях, и в связи с этим обострилось хроническое заболевание). Это право закреплено в статье 12 Закона .

Договором об оказании услуги также может считаться абонемент, клубная карта, билет, чек.

**Нужно ли оплачивать пропущенные занятия?**

Иногда в договорах бывают прописаны условия, что в случае пропуска занятий, занятия не восстанавливаются. Действительно, в ч. 2 ст. 781 Гражданского кодекса РФ устанавливается, что в случае невозможности исполнения, возникшей по вине заказчика (потребителя), услуги подлежат оплате в полном объеме, если иное не предусмотрено законом или договором. Но в ч. 3 этой же статьи говорится, что в случаях, когда невозможность исполнения договора возникла по обстоятельствам, за которые ни одна сторона не отвечает, заказчик (потребитель) возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы, если иное не предусмотрено законом или договором возмездного оказания услуг. Таким образом, можно сделать вывод, что если занятия были пропущены, например, по причине болезни, то исполнитель не должен требовать их оплаты.

**Правила расторжения договора**

Ответ на данный вопрос напрямую зависит от причины, по которой вы решили расторгнуть договор.

Согласно положениям статьи 32 Закона, потребитель имеет право в любое время отказаться от исполнения договора о выполнении работ и вернуть денежные средства. Но в данном случае, не стоит рассчитывать на полный возврат. Исполнитель вправе потребовать оплаты за фактически понесенные расходы.

Право на досрочное расторжение договора в одностороннем порядке также закреплено в ст. 782 Гражданского кодекса РФ.

Если в текст договора включается условие, что при досрочном расторжении договора и отказа от услуг фитнес - клуба с потребителя будут взысканы штрафы, знайте, это условие не законно.

Потребитель вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке в случае, когда фитнес-клуб отменил занятия, заменил занятия, или заменил тренеров или инструкторов. В этом случае вам стоит рассчитывать на возврат денег только за не посещенные занятия.

Бывают ситуации, что после заключения договора с фитнес-клубом, вы обнаруживаете, что качество оказываемых услуг является ненадлежащим.

В таком случае вы вправе потребовать у исполнителя:

- безвозмездного устранения недостатков;

- уменьшения цены за оказанную услугу.

Если исполнитель отказывается добровольно устранить недостатки или уменьшить цену за оказываемые услуги, то потребитель может требовать расторжения договора и компенсации всех понесенных им убытков в связи с некачественными услугами.

**Потребителю на заметку**

Часто клиент покупает карту в фитнес-клуб на стадии предпродажи: когда новый клуб еще не открыт, а значит и карты стоят дешевле. Но что делать, если фитнес-клуб не открылся в оговоренные сроки, либо открылся, но не в полном объеме, а карты по предпродаже уже реализованы.

Каким образом должны компенсироваться неудобства для клиентов?
Как правило, клуб предлагает пролонгацию контракта, реже — возврат денег. Также, если это сеть клубов, вам могут предложить рассмотреть возможность посещения других клубов сети.

А что по закону? Например, клуб открылся, но без бассейна. В данном случае усматривается нарушение исполнителем сроков и объема выполнения работ (оказания услуг).

Законодательством предусмотрено следующее, в случае нарушения выполнения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг), согласно п.1 ст. 28 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 №2300-1, потребитель по своему выбору вправе:

- назначить исполнителю новый срок;

- потребовать уменьшения цены;

- отказаться от исполнения договора.

Кроме того, в соответствии с п. 5 ст.28 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» в случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании п.1 настоящей статьи новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

Неустойка (пеня) за нарушение сроков начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных п. 1настоящей статьи.

Неустойка (пеня) за нарушение сроков окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных п. 1 настоящей статьи.

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги).

Размер неустойки (пени) определяется, исходя из цены выполнения работы (оказания услуги), а если указанная цена не определена, исходя из общей цены заказа, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.