

КЛИЕНТ ТРЕБОВАЛ БОЛЕЕ 150 000 РУБЛЕЙ ПРИ ВОЗВРАТЕ АБОНЕМЕНТА

Разбираем нюансы дела и что помогло
выиграть в суде
Правовые аспекты возврата
абонентов: судебная практика и
защита клуба



СПИКЕРЫ



Оксана Орехова

@Oksanut

- ✓ Предприниматель
- ✓ Основатель фитнес-студии Body Boom в СПб
- ✓ Тренер по продажам
- ✓ Бизнес-консультант

Более 9-ти лет в фитнес-нише. Выстраиваю успешные проекты с нуля и помогаю уже существующим работать качественнее и радостнее).

- ✓ Юрист по сопровождению бизнеса (фитнес-индустрии, онлайн-бизнеса, общественного питания), земельный юрист
- ✓ Спикер, автор онлайн-курса по административному судопроизводству.
- ✓ Куратор и юрист онлайн школы

Екатерина Сафонова

@kindoflawyer



ПРИЧИНА СПОРА

- Клиент приобрел абонемент на 40 персональных тренировок в студии за 34 791 руб.
- После увольнения его тренера клиент отказался заниматься с другим тренером и потребовал возврата денег
- Расчет клиента: 14 786,18 руб.
- Расчет студии по формуле: 2 601 руб.
- Клиент направил досудебную претензию, получил неоднократно ответ с предложением к возврату большей суммы, но отказался и пошел в суд



Студия не отказывалась от
обязанности по возврату в
рамках абонемента, о чем
неоднократно заявляла в
переписке с Клиентом



СУММА ИСКОВЫХ ТРЕБОВАНИЙ

Возврат за неиспользованные тренировки - 14 786,18 руб.

Неустойка (3% за каждый день просрочки) - 14 786,18 руб.

Компенсация морального вреда - 50 000 руб.

Расходы на юридические услуги - 36 550 руб.

Штраф (50% от присужденного) ~58 000 руб.

Итого заявлено ~174 000 руб.

МОЯ ПОЗИЦИЯ КАК ПРЕДПРИНИМАТЕЛЯ:

- Всего было 3 заседания суда. На третье клиент привлек в качестве свидетеля бывшего тренера студии
- До последнего момента исход дела оставался неопределённым.
- Клиент занимал жёсткую и уверенную позицию. Я — спокойную и последовательную.
- Я была уверена в своей правовой позиции и справедливости своих действий.
- Лояльные условия для клиента действуют, пока действует договор.
- Односторонний отказ от договора не означает сохранение всех его преимуществ.



Вывод: защищать интересы бизнеса — это не конфликт с клиентом. Это уважение к договорённостям и ответственность перед своим делом.



ЧТО МНЕ ПОМОГЛО В СУДЕ И В РЕШЕНИИ ЭТОГО КОНФЛИКТА В ЦЕЛОМ:



Здравый смысл



Грамотно-составленная Оферта и Правила, в которых были очень подробно отражены важные нюансы работы моей студии



Я не уходила в эмоции и не вовлекалась в провокации клиента, а излагала свою позицию спокойно, последовательно и уверенно



Поддержка моего юриста на всех заседаниях и в целом в ходе нашей работы



Внутренняя уверенность в своей правоте и постоянная работа с состоянием, чтобы внешние факторы не выбивали почву из-под ног

РЕЗУЛЬТАТЫ СУДЕБНОГО РАЗБИРАТЕЛЬСТВА

Итог: клиент требовал ~174 000 руб., а студия добровольно предлагала 14 000 руб. Суды двух инстанций отказали полностью. Студия сэкономила более 166 000 руб. + избежала штрафа Роспотребнадзора и репутационных потерь

Номер дела: 11-247/23, УИД 78MS0174-01-2022-004779-77

Почему суд встал на сторону Студии? Разберем правовые основания



Мировой суд (07.02.2023) - Отказано в полном объеме
Апелляция – Приморский районный суд СПб (20.06.2023) – решение оставлено без изменения, жалоба отклонена

ПОЗИЦИЯ ЗАЩИТЫ СТУДИИ



Позиция строилась на следующих правовых основаниях:

1. Расчет возврата по Оферте (п. 1 ст. 435, ст. 438 ГК РФ).

- Правила посещения, включая порядок расчета возврата, были закреплены в Оферте
- Оферта размещена на стойке администратора и в группе ВКонтакте

2. Акцепт оферты = согласие с условиями (п. 3 ст. 438 ГК РФ).

- В силу п. 1.5 Правил с момента совершения акцепта заказчик считается ознакомившимся и согласившимся с Офертой, Правилами посещения и порядком оказания услуг
- Суд признал этот способ ознакомления достаточным

3. Злоупотребление правом (ст. 10 ГК РФ).

- Студия неоднократно предлагала урегулировать спор до суда и выплатить 14 000 руб.
- Истец настаивал исключительно на своем расчете, отказываясь от компромисса
- Действия истца направлены на необоснованное обогащение за счет студии

ЗАКОННЫЙ РАСЧЕТ ВОЗВРАТА: ПОЧЕМУ КЛУБ ВПРАВЕ УСТАНОВЛИВАТЬ СВОЙ ПОРЯДОК

Нормативная основа

Закон не запрещает сторонам согласовать в договоре порядок расчета фактически понесенных расходов, включая формулу (механизм) такого расчета, **если она не отменяет само право потребителя на возврат и не является скрытой санкцией за отказ от договора.**

Статья 32 Закона РФ «О защите прав потребителей» и ч. 1 ст. 782 ГК РФ: потребитель вправе отказаться от договора в любое время, но обязан оплатить исполнителю фактически понесенные расходы. Что именно считать «фактическими расходами» – закон детально не регламентирует, оставляя сторонам возможность согласовать порядок расчета в договоре. При отказе потребителя от услуги обязанность доказать фактические расходы на ее исполнение и их размер лежит на исполнителе (п. 19 Обзора судебной практики ВС РФ, утв. Президиумом ВС РФ 23.10.2024).

Ключевое: клуб вправе предусмотреть в договоре **прозрачную формулу расчета возврата** (пропорционально сроку, с разбивкой стоимости по месяцам/занятиям) – главное, чтобы она была заранее зафиксирована в доступных клиенту Правилах и не отменяла само право на возврат.

Дело № 11-247/23 – пример из практики

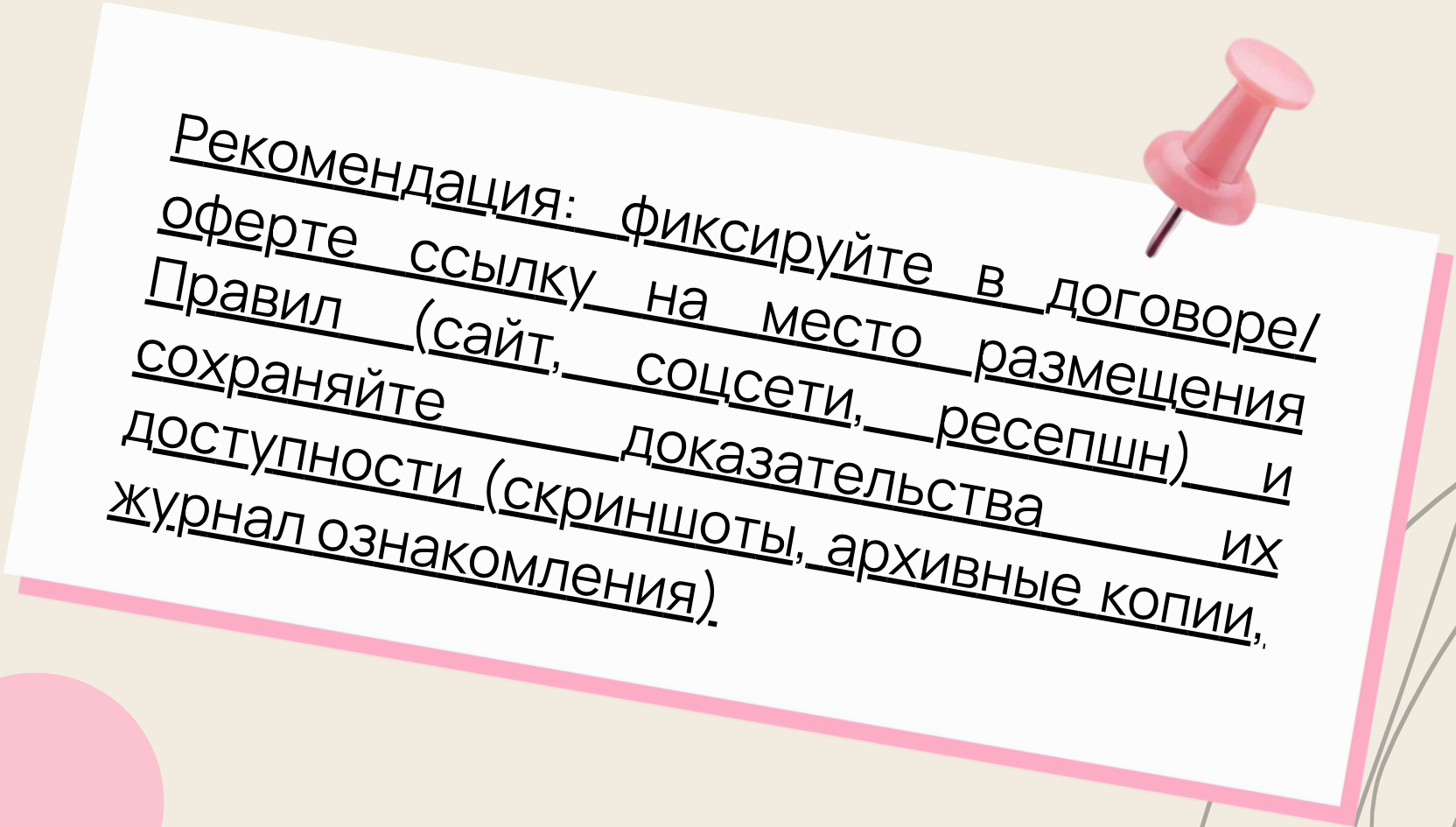
- Абонемент на 40 тренировок за 34 791 руб., посещено 23
- Клуб рассчитал возврат по собственной формуле из п. 7.3 Правил – к возврату 2 601 руб.
- Суд отказал в иске полностью, применив расчет клуба

АКЦЕПТ ОФЕРТЫ = СОГЛАСИЕ С ПРАВИЛАМИ

Позиция суда по делу Студии: «С момента совершения акцепта заказчик считается ознакомившимся и согласившимся с настоящей Офертой, Правилами посещения, порядком оказания и оплаты услуг» (п. 1.5 Правил)

Способ размещения Правил:

- На стойке администратора в студии
- В группе студии в социальной сети «ВКонтакте»
- Суд признал этот способ ознакомления достаточным



Рекомендация: фиксируйте в договоре/оферте ссылку на место размещения Правил (сайт, соцсети, ресепшн) и сохраняйте доказательства их доступности (скриншоты, архивные копии, журнал ознакомления).

4 КОМПОНЕНТА УСПЕШНОЙ ЗАЩИТЫ В СУДЕ

КОМПОНЕНТ

Письменный договор/оферта с правилами

Подтверждение ознакомления клиента

Прозрачная формула расчета возврата

Добровольное предложение возврата до суда

ЗНАЧЕНИЕ

Фиксирует договоренность сторон

Исключает довод «я не знал»

Суд проверяет справедливость расчета

Демонстрирует добросовестность клуба

Закон РФ «О защите прав потребителей», ст. 16 – недопустимые условия договора, ущемляющие права потребителя, ничтожны.

ЧАСТЫЕ ОШИБКИ В ДОГОВОРАХ: ЧТО НЕЛЬЗЯ ПИСАТЬ

01

«Абонемент возврату и обмену не подлежит»

Прямо ограничивает право потребителя на отказ по ст. 32 ЗоЗПП – ничтожно (п. 11 Обзора ВС РФ, 18.10.2023)

02

Штраф / комиссия / удержание X% за досрочное расторжение

Штраф за отказ от услуги – санкция, которую закон не допускает. Условие ничтожно (п. 6 Обзора ВС РФ № 4, 2016)

03

Стоимость посещенных занятий пересчитывается по полной цене без скидки

Существует риск признания такого механизма недействительным – рекомендуется закреплять в договоре отдельную стоимость периодов

04

Вообще не подписывать договор или не иметь оферту

Высокие риски в спорах с клиентами



РЕКОМЕНДАЦИИ СОБСТВЕННИКАМ



Не пытайтесь полностью запретить возврат – это проигрышная позиция



Сохраняйте доказательства доступности Оферты и Правил (скриншоты, архивные копии)

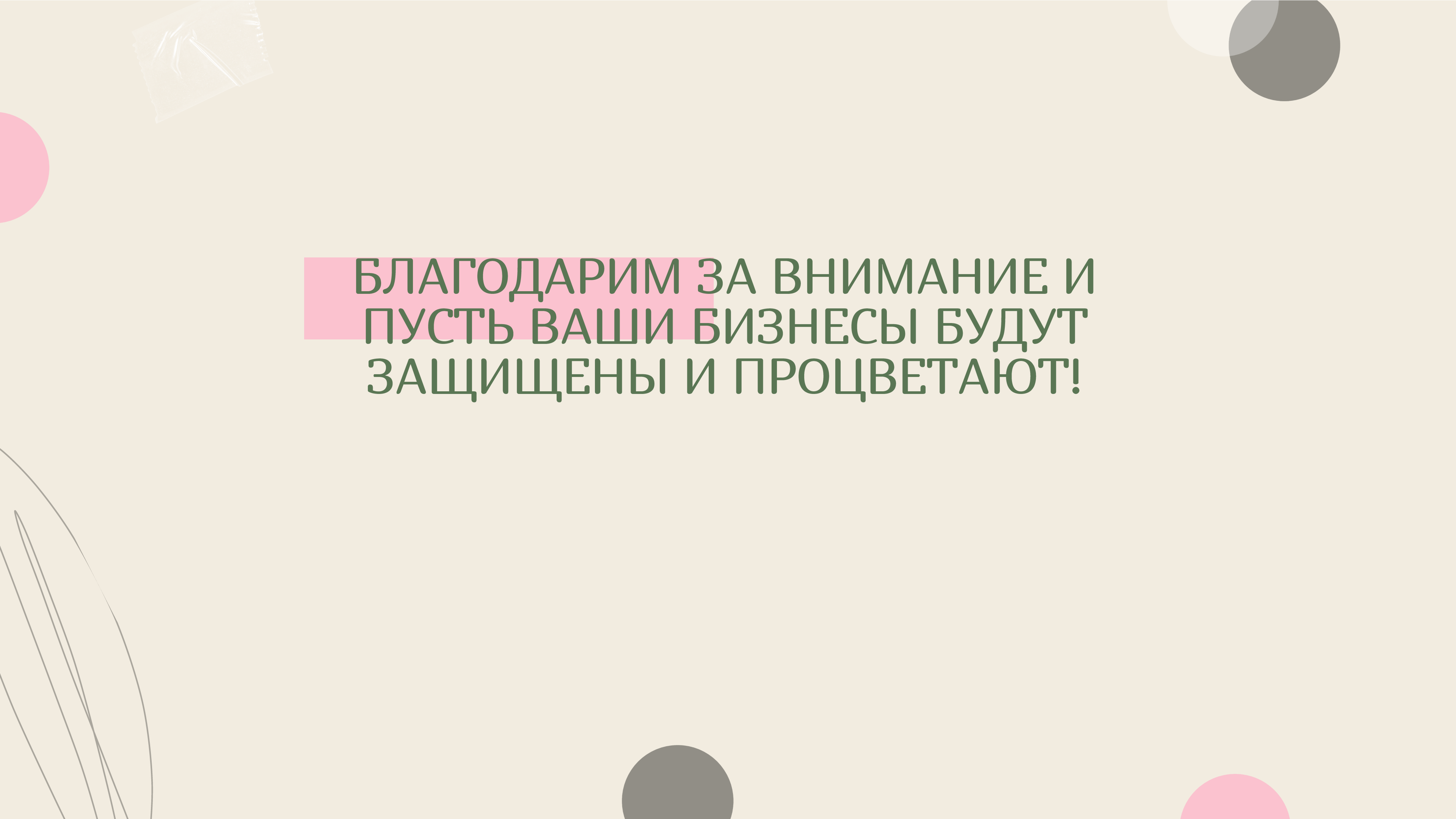


При отказе клиента предлагайте возврат (даже минимальный) – это демонстрирует добросовестность и снижает риски штрафа и морального вреда



Закрепите в договоре:

- Раздельную стоимость периодов (первые месяцы – дороже, последние – дешевле)
- Сроки активации абонеента и его действия- Формулу расчета возврата (пропорционально сроку/занятиям)
- Обязанность клиента подать письменное заявление
- Способы ознакомления с Офертой и Правилами (сайт, ресепшн, соцсети)



БЛАГОДАРИМ ЗА ВНИМАНИЕ И
ПУСТЬ ВАШИ БИЗНЕСЫ БУДУТ
ЗАЩИЩЕНЫ И ПРОЦВЕТАЮТ!