

SALLES DE SPORT ET COVID-19

Les remboursements au repos



En raison des restrictions sanitaires, les clubs de sport ont fermé, mais nombre d'adhérents continuent à être prélevés. Voici nos conseils pour récupérer son argent.

— Par **RAPHAËLLE DE TAPPIE**

Depuis de nombreuses semaines, les plaintes de consommateurs furieux contre leur salle de sport inondent les réseaux sociaux et affluent vers l'UFC-Que Choisir. Raison de leur colère ? Bien que les clubs aient fermé il y a plusieurs mois en raison de l'épidémie de Covid-19, beaucoup d'adhérents continuent à payer leur abonnement. Le 15 mars 2020, deux jours avant le premier confinement, salles, clubs et associations sportives ont dû suspendre leurs activités pour limiter la propagation du coronavirus. Puis en juin, ces structures ont été autorisées à rouvrir leurs portes au public

dans le strict respect des règles sanitaires en vigueur. Hélas, cela n'a duré que le temps d'un été. Le 26 septembre, alors que les contaminations recommencent à galoper, centres de fitness, gymnases ou encore piscines ferment à nouveau à Paris. Une dizaine de jours plus tard, la mesure s'étend aux autres villes. Le 30 octobre, la France est confinée une deuxième fois. Mais, pour le coup, les établissements ont anticipé. Plusieurs d'entre eux ont trouvé une variante aux cours en présentiel. Certaines enseignes proposent à leurs clients de suivre des entraînements à distance, payants, à l'instar de Neoneer qui

dispense des cours de cardiotraining, de danse, de yoga ou de renforcement musculaire, avec la possibilité d'échanger en direct avec des coaches à la fin de la session (15 € par mois). D'autres optent pour la gratuité, comme le Decathlon E Club qui offre 20 séances de sport chaque semaine tant que les restrictions sanitaires ne seront pas levées.

Pour être remboursé, il faut ramer !

Malheureusement, les cours en ligne ne suffisent pas à fidéliser les consommateurs, nombreux à vouloir quitter le navire. Pour autant, l'annulation ne se >>>



TÉMOIGNAGES

L'ART DE BOTTER EN TOUCHE

Certaines salles rétropédalent sur ce qu'elles avaient annoncé à leurs clients en jouant la carte de l'ambiguïté ou du malentendu. Deux consommatrices nous racontent leur expérience.



Le coup du quiproquo

A Toulouse (31), Inès n'a pas compris la politique menée par son club de sport, ou plus exactement, ce dernier a joué la carte de l'ambiguïté. « Je m'étais abonnée à l'*Odyssea sport* et bien-être pour participer à des cours d'aquagym, raconte-t-elle. Mi-mars, je reçois un e-mail m'annonçant sa fermeture à cause du confinement. On m'écrit : "Vous comprendrez qu'en cette période difficile, nous ne pouvons pas mettre en place des gestes financiers [...]. Bien entendu, un report de séances et de validité sera effectué." Le 30 avril, l'enseigne me soumet, par courriel, trois options :

être solidaire et maintenir mes prélèvements ou accepter en échange d'une carte valable pour 10 séances d'aquagym lors de la réouverture, ou encore résilier mon abonnement sans frais. Mon contrat s'arrêterait fin mai. Je comptais cependant profiter du report des mois inutilisés, sans avoir évidemment à les régler, une fois la reprise d'activité décidée. »

Malheureusement, les choses ne vont pas se dérouler ainsi. Le club refuse la demande de la consommatrice.

Tous les clients ne sont pas dans le même bain

Interrogé par *Que Choisir*, *Odyssea*, en guise de justification, fait le coup du quiproquo,

comme le *Studio Française* (lire ci-contre). « La prolongation de la validité et le report de séances concernent les adhérents ayant souscrit la formule "Cartes de séances", pas ceux qui sont mensualisés, déclare-t-il. C'est pour cela que nous avons envoyé un e-mail avec trois options. Nous ne pourrions pas satisfaire l'ensemble de nos clients et nous en sommes désolés. L'État n'a jamais demandé aux salles de sport de reporter ou de rembourser les abonnements. Chaque club, en fonction de sa situation, est seul décisionnaire de la gestion de son établissement. Malheureusement, il nous est impossible de proposer d'autres

solutions. » « Sauf qu'au début du confinement, *Odyssea* a envoyé un e-mail général pour annoncer un report d'abonnement, maintient Inès. Par conséquent, j'ai payé trois mois pour rien et je suis furieuse. » Fin mai, elle a ordonné à sa banque d'arrêter les prélèvements. « Le courriel dont il est question précisait bien qu'il fallait choisir l'une des trois options, indique la direction de l'enseigne. Cette consommatrice a choisi de ne pas poursuivre son abonnement. C'est la seule demande qu'elle nous a faite. » Une partie de ping-pong comme il s'en joue tant d'autres entre clients et responsables de salles ou de clubs de sport ! ♦

>>> fait pas automatiquement. Si la demande de résiliation de contrat a été effectuée entre le 12 mars et le 15 septembre 2020, une ordonnance parue le 8 mai dispose que les clubs et les salles de sport peuvent imposer à leurs adhérents un avoir en guise de remboursement. Ce dernier doit correspondre à la même prestation et être envoyé dans les 30 jours suivant l'annulation, par courriel ou par e-mail. Il sera ensuite valable six mois. Passé ce délai, s'il n'a pas été utilisé, l'établissement devra restituer l'intégralité de son montant.

Du côté de *Neoness*, de *CMG sports club* ou de *Fitness Park*, on promet, via Internet, la suspension des prélèvements mensuels jusqu'à la réouverture

et une prolongation équivalente pour les abonnements annuels réglés à l'avance. Certains groupes prévoient un arrêt automatique quand d'autres exigent de leurs abonnés qu'ils remplissent un formulaire en ligne.

Or, sur les réseaux sociaux, beaucoup d'internautes expriment leur incompréhension face à la politique de leur salle, tandis que d'autres s'insurgent contre les engagements non tenus. Par exemple,

Des internautes s'insurgent contre les engagements non tenus par leur club

sur plusieurs forums Internet, des clients de *Fitness Park* reprochent notamment à l'entreprise ses « méthodes de voyous », ses « prélèvements abusifs » ou son « absence d'interlocuteur ». Plusieurs sportifs amateurs racontent avoir dû faire le nécessaire auprès de leur banque pour faire opposition aux prélèvements. Qu'en est-il vraiment ? Le réseau n'a pas daigné répondre aux sollicitations de *Que Choisir*. S'il semble plus facile d'entrer en contact avec les petites salles, les échanges ne sont pas forcément plus clairs, comme le montrent nos deux témoignages de consommatrices (lire ci-dessus), certaines jouant la carte du malentendu ou de l'ambiguïté. Cela mériterait bien un carton rouge, non ? ♦

Communication embrouillée

Mi-septembre 2020, Roxane s'inscrit au Studio Française à Sèvres (92), « réputé pour la pole dance ». Elle achète une carte lui permettant de participer à un certain nombre de séances pendant trois mois. Hélas, elle n'a guère le temps de découvrir la danseuse qui se cache en elle : « Tous les cours étaient pris d'assaut. Puis, mi-octobre, ils ont été annulés un à un à cause du couvre-feu. » Quinze jours plus tard, le deuxième confinement est instauré. « Le 9 novembre, poursuit la jeune femme, je demande à la salle la prolongation d'un mois de mon forfait, car entre les loupés d'octobre et le confinement, je n'ai quasiment assisté à aucun cours. Le 11, on me dit que j'avais jusqu'au 8 pour m'en occuper. Un e-mail aurait été expédié pour avertir les clientes et ce serait indiqué sur le site, la page Facebook et l'application du studio. Moi, je n'ai pas reçu ce courriel ! Je n'ai pas non plus

téléchargé l'appli et je ne vais jamais sur Facebook. Mon contrat ne précise pas que je dois me tenir informée ! C'est au studio qu'il incombe de me fournir les renseignements. Malgré mes explications, on s'est contenté de me répondre qu'on allait voir ce qui pouvait être fait. Mi-décembre, l'établissement me demande si je souhaite suspendre mon abonnement pour la fin du mois, mais il n'évoque pas les leçons de novembre. Il me parle de date limite, mais nulle part, il n'en est question dans la loi. » Quant aux cours en ligne proposés par le Studio Française, ils n'intéressent pas Roxane. « Je n'ai pas de barre chez moi, souligne-t-elle. La pole dance, c'est un peu dangereux et je débute ! » Pour sortir de l'ornière, Roxane se rapproche de l'UFC-Que Choisir, qui lui conseille d'adresser une lettre en recommandé à l'enseigne. Celle-ci lui revient



avec la mention : « Avisé le 23 décembre ». Visiblement, personne n'était présent pour la réceptionner.

Une belle pirouette

Contacté par Que Choisir, le Studio Française déplore un malentendu. « Pendant le premier confinement, nous avons mis des cours gratuits en ligne, mais là, nous risquons de mettre la clé sous la porte, affirme sa gérante. Nous avons donc proposé des séances payantes sur Internet, moins chères que sur place. En début de mois, les élèves nous font savoir s'ils choisissent cette option ou non, auquel cas nous stoppons leur abonnement. Nous communiquons via les réseaux sociaux et par e-mail. Le courriel envoyé à Roxane

est-il tombé dans ses spams ? L'a-t-elle effacé sans le faire exprès ? On ne peut pas joindre chaque adhérente pour lui demander si elle a bien reçu notre newsletter... Quoi qu'il en soit, dans l'immédiat, on ne peut pas s'engager sur la suite. » Concernant le recommandé « non traité », la responsable se montre plus évasive : « Roxane a envoyé sa lettre la semaine de Noël, et le week-end, La Poste est fermée. Après, c'était le Nouvel An. En plus, un de nos réceptionnistes s'était blessé. Un seul a dû gérer tous les e-mails et il a été débordé. Je m'apprêtais à aller chercher le courrier quand je me suis rendu compte que le délai était échu. Je suis en sous-effectif. C'est passé à la trappe, mais ce n'était pas volontaire ». Si elle le dit... ♦

LA MARCHÉ À SUIVRE POUR OBTENIR SON REMBOURSEMENT

1 Demandez la suspension de votre abonnement pendant toute la fermeture de votre salle de sport, qu'elle soit proposée ou non. Pour ce faire, réclamez l'arrêt des prélèvements en envoyant un courrier en recommandé à votre club.

2 Adressez à l'enseigne un courrier en recommandé si elle n'accepte pas votre demande, en invoquant l'alinéa 2 de l'article 1218 du Code

civil. La loi prévoit la possibilité de suspendre un contrat quand une prestation n'est plus honorée ou un remboursement sur la période pendant laquelle celle-ci n'a pas été assurée.

3 Exigez d'être remboursé des mensualités prélevées, au prorata de la durée de fermeture. Il vous faudra alors adresser la demande de suspension par lettre recommandée avec AR

(gardez une copie pour plus de sûreté). La date de réception du courrier fera courir la période de suspension.

4 Faites appel au Médiateur de la consommation, obligatoirement désigné par votre établissement, si le litige persiste. Quand le vôtre n'indique pas son nom, n'hésitez pas à lui rappeler l'article L. 612-1 du Code de la consommation. Il oblige

le professionnel à inscrire le médiateur de la consommation dont il relève de manière visible sur son site Internet. Aucune réponse ? Rapprochez-vous des services de la répression des fraudes de votre département ou du conciliateur de justice de votre ville. Pour appuyer votre cas, conservez tous vos échanges avec votre club. Enfin, si rien ne fonctionne, saisissez les tribunaux.