



*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 10 giugno 2025;

SENTITO il Relatore Saverio Valentino;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni (di seguito, "Codice del consumo");

VISTO il "Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa", adottato dall'Autorità con delibera del 5 novembre 2024, n. 31356 (di seguito, "Regolamento");

VISTA la comunicazione del 17 dicembre 2024 (prot. n. 110682) con cui è stato avviato il procedimento PS12879 nei confronti della società Virgin Active Italia S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Virgin Active Italia S.p.A. (P.I. 03641880962) in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del consumo, è una società che opera nel settore della gestione di centri per l'offerta di servizi di *fitness* e benessere fisico, anche tramite l'utilizzo di strumenti digitali. Nel 2023, la Società ha realizzato un fatturato pari a 162.526.940 euro.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

2. Il procedimento concerne le condotte di Virgin Active Italia S.p.A. (di seguito, anche “VAI”) nei confronti degli utenti abbonati ai servizi di *wellness* e *fitness* dei centri gestiti da VAI, consistenti:

- a) nell’adottare modalità per la sottoscrizione del contratto di abbonamento ai servizi *fitness* e *wellness* offerti da VAI non idonee a fornire adeguate informazioni al consumatore sui termini e le condizioni di adesione, di rinnovo, di disdetta e di recesso anticipato da tale contratto, ostacolando la conoscenza e valutazione da parte del consumatore di tali condizioni;
- b) nel non fornire ai propri abbonati alcuna comunicazione preventiva, in prossimità della scadenza dell’abbonamento, finalizzata a ricordare il rinnovo automatico dell’abbonamento e il termine entro cui è possibile formulare la relativa disdetta;
- c) nel non comunicare adeguatamente ai propri abbonati (ad esempio, via posta elettronica, App o SMS) gli aumenti di prezzo praticati, da ultimo, ad aprile 2024 e ad agosto 2024;
- d) nel frapporre ostacoli all’esercizio della facoltà di risoluzione del contratto per impossibilità sopravvenuta.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

III.1. L’iter del procedimento

3. Sulla base delle segnalazioni pervenute nel corso del 2024 e alla luce delle informazioni acquisite ai fini dell’applicazione del Codice del consumo¹, in data 17 dicembre 2024, è stato comunicato alla società Virgin Active Italia S.p.A. l’avvio del procedimento istruttorio PS12879 volto a verificare la sussistenza delle condotte sopra descritte in possibile violazione degli articoli 20, 21, 22, 24, 25, 26, lettera f), e 65-bis del Codice del consumo².

4. Contestualmente alla comunicazione di avvio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, è stata formulata una richiesta di informazioni, ai sensi dell’articolo 27, commi 3 e 4, del Codice del consumo e dell’articolo 12, comma 1, del Regolamento.

¹ Cfr. Acquisizione documentazione agli atti del fascicolo, del 12 settembre 2024.

² Cfr. Comunicazione di avvio del procedimento del 17 dicembre 2024, prot. 0110682.

5. Il Professionista ha avuto accesso agli atti del procedimento in data 10 gennaio 2025 e 18 aprile 2025, e ha risposto in data 17 gennaio 2025 alla richiesta di informazioni formulata in sede di avvio del procedimento³.

6. In data 18 aprile 2025, è stata comunicata al Professionista la conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 17, comma 1, del Regolamento attraverso la comunicazione di contestazione degli addebiti ed è stato assegnato un termine di 30 giorni per eventuali controdeduzioni scritte in replica, da presentarsi al Collegio⁴.

7. In data 16 maggio 2025 sono pervenute le controdeduzioni del Professionista alla contestazione degli addebiti⁵.

III.2. Le evidenze acquisite

8. Nel corso del procedimento istruttorio sono state acquisite evidenze documentali che confermano le contestazioni oggetto di avvio istruttorio relative alla condotta posta in essere da VAI. Oltre alle segnalazioni pervenute successivamente alla comunicazione di avvio del procedimento⁶, ulteriori elementi fattuali a supporto della valutazione finale sono stati forniti dallo stesso Professionista nei documenti presentati all'Autorità.

9. Preliminarmente, occorre richiamare alcune delle principali disposizioni contrattuali che regolano i servizi *fitness* e *wellness* offerti da VAI, in relazione ai profili oggetto del presente procedimento. Tali disposizioni sono contenute nelle condizioni generali di abbonamento (di seguito, anche solo le "Condizioni di Abbonamento"), nella versione entrata da ultimo in vigore il 1° agosto 2024, le quali si compongono di 14 articoli sviluppati su 7 pagine, che prevedono, tra l'altro, il meccanismo del rinnovo tacito dell'abbonamento.

10. In particolare, per gli abbonamenti annuali, sulla base dell'art. 1.b.3 delle Condizioni di Abbonamento, "*alla scadenza dei primi 12 (dodici) mesi di durata dell'Abbonamento, l'Abbonamento 'OPEN12' si rinnova tacitamente per ulteriori 12 mesi e così di 12 mesi in 12 mesi*"⁷. Il medesimo

³ Cfr. Risposta di VAI del 17 gennaio 2025, prot. 0003275.

⁴ Cfr. Comunicazione contestazione addebiti del 18 aprile 2025, prot. 0029745.

⁵ Cfr. Controdeduzioni scritte al Collegio in riscontro alla contestazione degli addebiti del 16 maggio 2025, prot. 0037839.

⁶ Cfr. tra gli altri, segnalazioni: prot. 0000460 del 7-1-2025; prot. 0000702 dell'8-1-2025; prot. 0002073 del 13-1-2025; prot. 0005452 del 27-1-2025; prot. 0007620 del 4-2-2025; prot. 0013171 del 21-2-2025; prot. 0013920 del 25-2-2025; prot. 0015450 del 3-3-2025; prot. 0013171 del 21-2-2025; prot. 0016800 del 6-3-2025; prot. 0018936 del 17-3-2025; prot. 0028109 del 14-4-2025.

⁷ Analogamente, per gli abbonamenti trimestrali, "*alla scadenza dei primi 3 (tre) mesi di durata dell'Abbonamento, l'Abbonamento 'OPENFLEXI' si rinnova tacitamente di 1 (un) mese e così di seguito di mese in mese*" (art. 1.a.4).

art. 1.b.3 prevede altresì che tale meccanismo di rinnovo possa essere evitato attraverso una *“disdetta scritta da comunicarsi ai sensi dell’art. 11.d, entro il giorno 15 del mese nel quale intendi avvalerti di tale facoltà con le modalità di cui all’art. 14”*. Il richiamato art. 11.d delle Condizioni di Abbonamento disciplina le modalità di disdetta dell’abbonamento, prevedendo la possibilità per il cliente di esercitare tale facoltà *“dandone preavviso scritto a VA entro il giorno 15 del mese di scadenza dell’Abbonamento”* con le modalità di cui all’art. 14. Tale articolo 14 disciplina, a sua volta, le modalità di comunicazione tra cliente e VAI, prevedendo (i) i Canali Digitali (ove disponibili); (ii) la compilazione e sottoscrizione dell’apposita modulistica presente presso le *reception* delle sedi di VAI; (iii) via PEC a servizioclientivai@pcert.postecert.it o raccomandata A/R da indirizzarsi presso l’indirizzo della sede VAI di appartenenza.

11. Distinta dalla sopra descritta facoltà di *“disdetta”* (finalizzata, come visto, ad evitare il rinnovo tacito dell’abbonamento), è la facoltà di *“recesso anticipato”* dal contratto di abbonamento, disciplinata all’art. 1.b.4 delle Condizioni di Abbonamento, con la quale il cliente può sciogliere immediatamente il contratto prima della sua naturale scadenza senza alcuna motivazione; tale facoltà viene riconosciuta solo a partire dal decorso del sesto mese di durata dell’abbonamento e corrispondendo in un’unica soluzione un importo pari al 50% delle mensilità residue. La richiesta di recesso deve essere trasmessa a VAI entro il giorno 15 del mese nel quale il cliente intende avvalersi di tale facoltà, altrimenti il recesso avrà effetto al termine del mese successivo⁸. Inoltre, all’art. 11.e delle Condizioni di Abbonamento è disciplinata la risoluzione per impossibilità sopravvenuta prevedendo che *“Nei casi di cui ai precedenti punti (ii), (iii) e (iv) del precedente art. 11.a.2 [grave infortunio o malattia, trasferimento per motivi di lavoro in una provincia in cui non sia presente una sede VAI e perdita involontaria dell’impiego a tempo indeterminato], qualora venga accertato tramite opportuna idonea documentazione il perdurare dell’oggettivo impedimento di usufruire della*

⁸ Secondo quanto disciplinato dall’art. 13 delle Condizioni di Abbonamento, VAI riconosce al cliente la facoltà di recedere dall’abbonamento entro 14 giorni dalla data di conclusione del contratto, ma solo la prima volta che lo stesso viene *“contrattualizzato”* da VAI (dal momento che tale facoltà è esclusa nei casi di rinnovo dell’abbonamento, nei casi di clienti già tali nei 12 mesi antecedenti alla conclusione del contratto, nonché nei casi di variazione della formula di abbonamento o del livello di servizio o di trasferimento ad altra sede di VAI). Il richiamato art. 13 fa *“salvo il disposto di cui all’art. 52 Codice del Consumo”*, che disciplina il diritto di recesso da un contratto a distanza o negoziato fuori dai locali commerciali (cd. *“diritto di ripensamento”*). Come precisato da VAI nella risposta alla richiesta di informazioni, il diritto di recesso ex art. 13 delle Condizioni di Abbonamento è riconosciuto anche ai contratti stipulati presso una delle sedi di VAI. Cfr. risposta di VAI alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio, del 17-01-2025, cit..

prestazione in via definitiva” è riconosciuta al cliente la facoltà di richiedere la risoluzione dell’abbonamento mediante comunicazione scritta da inviare con le modalità di cui all’art. 14.

a) La carenza ed inadeguatezza delle modalità informative sulle condizioni contrattuali

12. Con riferimento alle modalità con cui VAI veicola ai consumatori le informazioni essenziali sopra descritte, dalla documentazione in atti è emerso che le stesse non sono contenute nei messaggi promozionali diffusi dalla Società, come emerge dal messaggio di VAI del gennaio 2023⁹, né risultano adeguatamente veicolate prima della sottoscrizione del contratto, avuto riguardo soprattutto alla procedura di sottoscrizione dei contratti di abbonamento adottata presso le sedi del Professionista¹⁰.

13. Al riguardo, la Parte ha dichiarato che il personale di VAI dedicato alle vendite verrebbe specificamente formato al momento dell’assunzione e che verrebbe incaricato di descrivere al cliente interessato all’abbonamento i servizi inclusi nello stesso e le principali clausole contrattuali, tra cui quelle relative al rinnovo automatico, ai prezzi e alle modalità di disdetta.

14. Inoltre, sulla base delle informazioni fornite dalla Società, è emerso che la sottoscrizione del contratto presso le sedi di VAI avviene attraverso una procedura digitale che - per quel che qui rileva - prevede l’impiego di un *device* posizionato sul banco delle *reception* della Società (c.d. *tablet*), che consente l’acquisizione della sottoscrizione digitale del contratto, **“invitando il cliente a visualizzare in anteprima l’intera copia del contratto a lui riferito”** [enfasi aggiunta], composto da Modulo di Iscrizione, Condizioni Generali di Abbonamento e Modulo Privacy, per un totale di 7 pagine, visualizzabili sullo schermo del citato *tablet* e *“se del caso, procedendo anche con l’ingrandimento del testo tramite l’apposito tasto zoom”*¹¹. In alternativa alla

⁹ “Formula di abbonamento: SPECIAL 12 DAY/NIGHT (FASCE ORARIE + HOME CLUB)

Data inizio abbonamento: 04/01/2023

Promozione 39€ ATTIVAZIONE + GEN e FEB GRATUITI + DA MARZO 112€x12MESI

La promo con attivazione a 39€ è valida fino a domani 06/01/2023”. (Cfr. segnalazione del 12-09-2024, prot. 84812).

¹⁰ “Non viene rivelato al Consumatore, in fase di sottoscrizione, che si sta stipulando un ABBONAMENTO RINNOVABILE AUTOMATICAMENTE E TACITAMENTE A VITA. Non è poi possibile, nel momento in cui viene reso noto quanto sopra, dopo 6 giorni della scadenza annuale, a scadenza avvenuta (e non prima!! ...guarda un po’), rescindere dall’abbonamento rinnovato automaticamente a Vita, seppur dimostrando con documentazione alla mano: 1. di non essere mai stato informato di ciò dal consulente; 2. Di non frequentare il centro sportivo di cui c’è il reportage degli ingressi visibile al computer, di vivere ed essere residente in un’altra città etc.” (enfasi nel testo), cfr. segnalazione: prot. 84812 del 12-09-2024.

¹¹ Cfr. Risposta di VAI del 17 gennaio 2025, cit.

visualizzazione su tale dispositivo, la Parte dichiara che le *reception* dei Club sarebbero tenute a mettere a disposizione della clientela che ne faccia richiesta una copia cartacea delle Condizioni Generali.

15. In relazione alla procedura digitale di sottoscrizione del contratto, VAI ha prodotto la videoregistrazione di una simulazione della stessa.

16. Da tale simulazione emerge che il cliente che intende sottoscrivere il contratto, visualizza le Condizioni di Abbonamento sul *tablet* messo a sua disposizione dal personale VAI solo se ne fa espressa richiesta. In mancanza di tale richiesta, sul *tablet* compare solo un *box* bianco nel quale il consumatore deve apporre la firma digitale, senza che lo stesso possa vedere il testo delle clausole che sta sottoscrivendo e a cui si sta vincolando.

17. Sul punto, rileva quanto lamentato da un consumatore in merito all'impossibilità di vedere cosa stesse firmando¹². In particolare, le doglianze del segnalante riguardavano la procedura di firma del contratto tramite il *tablet* al bancone sul quale non era visionabile il contratto, con i prezzi e le condizioni, in quanto lo schermo del computer era rivolto verso l'operatore di VAI e sul *tablet* era visibile soltanto lo spazio per firmare (*"Perché quando mi è stato chiesto di firmare il contratto tramite il tablet al bancone non ho mai potuto vedere cosa stavo firmando? Non c'era una copia scritta (se non un fogliettino, tipo post-it, con tanti prezzi sopra scritti sul momento consulente commerciale al bar), lo schermo del pc era rivolto verso chi stava al bancone e sul tablet vedevo soltanto lo spazio per firmare. In sostanza, affidandomi al consulente commerciale e a chi stava al bancone, ho firmato "al buio" e quando ho chiesto spiegazioni mi è stato risposto tipo "le firme servono solo per l'accettazione del contratto, tanto poi eventualmente puoi dare disdetta/esercitare il recesso"*¹³). In un'altra segnalazione si lamenta: *"Il Vostro personale, assicurando di poter soddisfare le richieste del mio assistito, ha proposto l'abbonamento per 3 mesi al costo mensile di € 141,00, senza alcuna spiegazione delle clausole capestro riportate nel modulo di iscrizione, che non è stato neppure consegnato. Gli è stato solamente chiesto di apporre delle firme digitalmente su un tablet, senza che le condizioni contrattuali fossero visibili e senza consegnargli una copia cartacea del modulo né inviarla via e-mail. (...) il Vs. Team servizio clienti ha risposto con e-mail in data 28.12.2023, manifestando "dispiacere" per l'accaduto e per il "problema di comunicazione", nonché per "non aver ricevuto" il sig. copia*

¹² Cfr. segnalazione del 21-02-2025 (prot. n. 13171).

¹³ Cfr. segnalazione prot. n. 0013171 del 21 febbraio 2025.

del contratto *“come richiesto”*¹⁴. Ancora, un'altra segnalante riferisce: *“Mi sono recata in sede per un'offerta di abbonamento e ho ricevuto verbalmente informazioni su prezzo, durata e condizioni, senza mai vederle scritte”*).

18. Una volta apposta la firma digitale da parte del cliente, secondo quanto dichiarato dalla Società, viene automaticamente generato un documento in formato PDF contenente il contratto sottoscritto, che verrebbe caricato nell'area personale del cliente all'interno del sito *web* di VAI, dove può essere consultato e scaricato; di ciò il cliente verrebbe informato attraverso una *“welcome email”* che viene generata automaticamente dal gestionale al momento della creazione dell'anagrafica.

19. Al riguardo, rileva che nelle segnalazioni pervenute all'Autorità i consumatori hanno lamentato, invece, l'impossibilità di acquisire il contratto tramite la propria area personale (*“Peraltro, ad oggi, ancora non vedo sull'app la copia che ho sottoscritto; vedo soltanto alcune caratteristiche contrattuali, ma non certo tutto il contratto”*¹⁵).

20. La Società dichiara infine che il contratto sottoscritto è trasmesso *“principalmente a richiesta del cliente”* anche via posta elettronica oppure viene stampato e consegnato a mani, a seconda delle preferenze espresse dal cliente medesimo¹⁶.

21. Tuttavia, come ammesso dalla stessa VAI nella replica alla comunicazione di avvio, *“l'invio a mezzo e-mail del Contratto e la stampa della copia cortesia, ad oggi, sono attività soggette a flusso manuale principalmente a richiesta del cliente e, come tali, soggette a possibili ritardi o anomalie”*. Per tale ragione, il Professionista ha espresso che è in corso la valutazione di *“una soluzione tecnica volta all'invio automatizzato del Contratto tramite il proprio gestionale clienti”*.

22. In effetti, diversi consumatori lamentano di non aver ricevuto né la stampa del contratto, né l'invio tramite posta elettronica (*“Perché non mi è stato stampato il contratto? Va bene il risparmio di carta, ma allora perché non mi è stato inviato per e-mail? E perché non mi è stato detto dove reperirlo?”*¹⁷).

b) Il mancato avviso sul termine per effettuare la disdetta contrattuale ed evitare il rinnovo automatico

¹⁴ Cfr. segnalazione del 13 -1-2025, prot. 0002073.

¹⁵ Cfr. segnalazione prot. n. 0013171 del 21 febbraio 2025.

¹⁶ Cfr. Risposta di VAI del 17 gennaio 2025, cit., pag. 6.

¹⁷ Cfr segnalazione prot. n. 0013171 del 21 febbraio 2025.

23. Sulla base delle evidenze in atti, risulta che alcuni consumatori, che avevano sottoscritto un abbonamento presso i centri di VAI già dal 2022, non hanno ricevuto alcuna comunicazione sull'approssimarsi della scadenza annuale dell'abbonamento e sul termine utile per richiedere l'eventuale disdetta, e che tale circostanza ha impedito agli stessi di effettuare una scelta alternativa al rinnovo automatico. Tali consumatori si sono quindi ritrovati vincolati ai servizi resi da VAI per un ulteriore anno, accorgendosi spesso dell'intervenuto rinnovo automatico solo attraverso gli addebiti del relativo costo¹⁸. Sul punto rileva, in particolare, quanto affermato in data 17 luglio 2024 dai dipendenti della Società a un cliente che lamentava il mancato preavviso sulla scadenza del contratto: *“Virgin Active comunica la modalità di recesso del rinnovo automatico già 12 mesi prima”* ovvero *“nel contratto stipulato e che lei ha firmato di cui le riportiamo il testo”*¹⁹.

24. In merito a tale profilo, VAI ha rappresentato che dal 1° luglio 2024, trenta giorni prima della scadenza del contratto, la Società invia con cadenza mensile (*i.e.* l'ultimo giorno di ogni mese) - tramite posta elettronica o SMS (per gli SMS il sistema sarebbe stato implementato in data 31 luglio 2024) - apposita comunicazione scritta ai propri clienti, ricordando la data di scadenza del contratto e avvisando della data entro la quale il cliente può inviare formale disdetta e le relative modalità. Al riguardo, la Società ha fornito evidenze dei tabulati relativi a tali invii a partire da luglio 2024 e in merito alla suddetta tempistica ha rilevato che l'implementazione di tali comunicazioni ha richiesto sviluppi di natura tecnica connessi all'integrazione tra diversi gestionali interni²⁰.

25. Prima dell'introduzione di tale comunicazione, quindi, il rinnovo automatico avveniva senza un preventivo avviso al cliente.

26. Con riferimento al testo del suddetto SMS, si rileva che esso non contiene alcun richiamo all'aumento del prezzo dell'abbonamento che sarà applicato al momento del rinnovo.

27. Risulta, inoltre, che VAI - contrariamente a quanto asserito, senza fornire alcuna evidenza²¹ - non ha consentito il recesso dal contratto ai consumatori che, non avendo ricevuto la suddetta comunicazione preventiva sul termine per disdettare l'abbonamento, hanno presentato disdetta successivamente al

¹⁸ Cfr. tra gli altri, segnalazioni: prot.0068709 del 11-07-2024; prot.0071932 del 22-07-2024; prot.0071973 del 22-07-2024; prot.0074389 del 22-07-2024; prot. 0080229 del 26-08-2024; prot. 0082071 del 4-9-2024.

¹⁹ Cfr. messaggio di posta elettronica di VAI al segnalante del 17-07-2024, allegato a segnalazione prot. 74389 del 29-7-2024.

²⁰ Cfr. Controdeduzioni alla comunicazione di contestazione degli addebiti, del 16 maggio 2025, cit., alleg. 1.

²¹ Cfr. Controdeduzioni alla comunicazione di contestazione degli addebiti, del 16 maggio 2025, cit., pag. 5.

rinnovo automatico, continuando ad addebitare a tali consumatori i costi del servizio nonostante la volontà di recesso dagli stessi manifestata²².

28. Sul punto, la Società ha dichiarato che, nel 2024, le complessive richieste di disdetta, recesso e risoluzione anticipata, sono state pari a [50.000-100.000]*, di cui [500-1.000] relative a richieste di disdetta anticipata dopo il rinnovo del contratto. Il numero complessivo dei reclami relativi a motivi di disdetta e/o recesso anticipato riferiti dalla Società sono pari a [500-1.000]²³.

c) Carenze e inadeguatezze informative sugli aumenti di prezzo praticati

29. Per quanto riguarda le comunicazioni sugli aumenti di prezzo degli abbonamenti praticati da VAI, la Società ha rappresentato che le variazioni tariffarie avvengono sostanzialmente in due casi e che, in entrambi i casi, sono applicate al momento del rinnovo dell'abbonamento, anche se il cliente verrebbe informato della variazione con un preavviso di 30 giorni. Si tratterebbe della: 1) variazione del listino per singolo Club derivante dall'aumento del suo livello di servizio nel qual caso i clienti del Club interessato riceverebbero una *e-mail* contenente la data di decorrenza del passaggio di livello e l'anteprema dei nuovi servizi offerti; 2) variazione del listino prezzi a livello nazionale per esigenze commerciali, come quella avvenuta ad agosto 2024²⁴.

30. Come si vede nella Figura 1 seguente, le comunicazioni inviate da VAI in merito all'incremento di livello di alcune sedi a partire dal febbraio 2024 (per Venezia-Mestre e Reggio Emilia) e dal maggio 2024 (per Milano Baranzate) non menzionano alcuna variazione delle condizioni economiche che sarebbero state applicate presso tali centri a seguito del mutamento di livello, né tantomeno riportano in allegato il nuovo listino applicato. Esse si limitano, infatti, a riportare *“In più, per te che hai sempre dimostrato di essere parte della community Virgin Active, abbiamo pensato ad un’OFFERTA SPECIALE. Scopri come ottenere i vantaggi Life Metro a un prezzo Life Province. Per saperne di più e per accedere all’offerta il nostro staff è a tua disposizione”*²⁵. Tali comunicazioni non contengono, quindi, una espressa

²² Cfr. tra gli altri, segnalazioni: prot. 0071932 del 22-7-2024; prot. 0071973 del 22-7-2024; prot. 0074389 del 29-7-2024; prot. 0078314 del 12-8-2024; prot. 0082071 del 4-9-2024; prot. 0095171 del 22-10-2024; prot. n. 95171-95196-95818 del 22 e 23-10-2024; prot. 101679 del 14-11-2024; prot. 0005452 del 27-1-2025.

* Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

²³ Cfr. Risposta di VAI del 17 gennaio 2025, cit..

²⁴ Cfr. Risposta di VAI del 17 gennaio 2025, cit..

²⁵ Cfr. allegati 8, 9 e 10 della risposta alla richiesta di informazioni del 17 gennaio 2025, cit..

informazione su un aumento tariffario automatico che interverrà al momento del rinnovo dell'abbonamento per effetto della variazione di livello.

Figura 1 – Esempio di messaggio inviato agli abbonati per il cambio di livello di alcune sedi da febbraio 2024²⁶

Ciao contact.firstname,

dal 1° febbraio, il tuo club Virgin Active Venezia Mestre sale di livello passando da Life Province a Life Metro.

Sai cosa significa questo? Che avrai ancora più servizi inclusi nell'abbonamento e la tua esperienza sarà ancora più ricca.

A tua disposizione a partire dal mese di gennaio, una **Gym Floor completamente rinnovata** con una pavimentazione che sarà realizzata in un materiale tecnico molto utile nei tuoi allenamenti, che vedrà anche l'inserimento di nuovi **macchinari di ultima generazione**. E se questo non bastasse lo **Studio Yoga** verrà ampliato e rinnovato per regalarti più spazio e più divertimento.

In più, per te che hai sempre dimostrato di essere parte della community Virgin Active, abbiamo pensato ad un'**OFFERTA SPECIALE**. Scopri come ottenere i vantaggi Life Metro a un prezzo Life Province. Per saperne di più e per accedere all'offerta il nostro staff è a tua disposizione.

Ti aspettiamo al club entro il 31/12/23.

31. La comunicazione per il Club Roma – Valle Aurelia di agosto 2024, diversamente da quelle su citate, riporta quanto segue: *“Approfitta ora dell’OFFERTA PER BLOCCARE IL PREZZO del tuo abbonamento. Scopri come ottenere i vantaggi Premium Plus ad un prezzo Premium”*. In questo caso, sebbene il testo della comunicazione lasci intendere che ci sarà un aumento di prezzo, la formulazione non contiene le informazioni essenziali sulle variazioni economiche, quali, ad esempio, il nuovo listino.

32. Per quanto riguarda le modifiche del listino prezzi a livello nazionale e, in particolare, quelle attuate da VAI ad aprile e agosto 2024, la Società ha fatto presente che i clienti sono stati informati della variazione attraverso dei manifesti nelle bacheche presenti nelle aree a maggior affluenza del Club (ad esempio, gli spogliatoi) e attraverso l’esposizione del listino aggiornato, sia tramite apposito cartello in *plexiglass* sia tramite pubblicazione dello stesso all’interno di una cornice digitale, entrambi posti sul bancone della *reception* del Club. A tale riguardo, VAI ha trasmesso una copia delle comunicazioni esposte nei Club (v. Figura 2).

Figura 2 – Esempio di un listino prezzi esposto nei Club²⁷

²⁶ Cfr. Allegato 8 - Comunicazione servizio (Venezia Mestre), della risposta alla richiesta di informazioni del 17 gennaio 2025, cit..

²⁷ Cfr. Allegato 12.1 alla risposta alla richiesta di informazioni del 17 gennaio 2025, cit..

FORMULE DI ABBONAMENTO	Virgin Active Milano Branzate
Open 24	87,00 €
Open 12	95,00 €
Open Flexi 2 Start	120,00 €
Special 12 AGE NEW22	84,00 €
Special 12 AGE OVER 65	87,00 €
Special 12 Day&Night 14-20	84,00 €
Special 12 Day 14	79,00 €
Special Flexi 2 Start AGE NEW22	113,00 €
Special Flexi 2 Start OVER 65	116,00 €
Special Flexi 2 Start Day&Night 14-20	113,00 €
SMART Open Flexi	69,00 €
Active	76,00 €
CARNET 10 INGRESSI	160,00 €

Open Flexi**	120,00 €
Special Flexi Day&Night*	113,00 €
Open 12 Special Time*	95,00 €
Special 12 Day*	84,00 €
Special 12 Night*	84,00 €
Off Peak Day*	84,00 €
Off Peak Night*	84,00 €
Special Flexi Day*	113,00 €
Special Flexi Night*	113,00 €
Flexi Special Time*	120,00 €
Open 3*	120,00 €
Young 3*	113,00 €
Open Mese*	120,00 €
SMART Open 12*	57,00 €

* Formule non più vendibili

** Formula vendibile con limitazioni

Dal 01/08/2024 le seguenti formule di abbonamento subiranno un cambio del nome:

SMART Active, SMART Special 12 AGE NEW22, SMART Special 12 Day&Night diventano SMART Open 12

Special 12 Age 30* e Young 12* diventano Special 12 Age New22
Open 12 Special Age* e Open 12 Under 30* diventano Open 12
Flexi Special Age* diventa Open Flexi

I seguenti abbonamenti subiranno variazioni in base all'età del Socio al momento del rinnovo

*** Se l'età è fino uguale o superiore ai 65 anni:
Senior* diventa Special 12 AGE OVER 65
Special Flexi Age* diventa Special 12 AGE OVER 65
Week End diventa Special 12 Day&Night 14-20

Trovi l'offerta completa delle formule di abbonamento e dei servizi di Virgin Active su Virginactive.it.

33. Come si evince dalla lettura di tali comunicazioni, VAI si è limitata ad affiggere presso le palestre un listino prezzi e un avviso riguardante il cambio di denominazione degli abbonamenti (“*Dal 01/08/2024 le seguenti formule di abbonamento subiranno un cambio del nome: ...*”) [enfasi aggiunta], mentre in nessuna sezione di tale avviso viene comunicata la variazione del listino prezzi.

34. Con riferimento a tali modalità di comunicazione, rilevano altresì le doglianze dei segnalanti che lamentano le modifiche unilaterali dei prezzi dei servizi applicate da VAI e comunicate ai clienti attraverso la sola esposizione presso le sedi societarie dei nuovi listini (“*Nello specifico essi asseriscono che l’abbonamento sia aumentato da 54 a 92 euro mediante semplice avviso nel club, che io mai ho visto. La società è in chiara malafede, essendo in possesso di tutti i miei contatti e avendo scelto deliberatamente di non utilizzarli in modo da fare sì che io non fossi a conoscenza dell’aumento, su base annuale di quasi il 100%*”)²⁸.

35. Inoltre, dalla documentazione in atti e da quanto rappresentato dalla stessa Società, in data 28 giugno 2024 VAI ha inviato a tutta la propria base clienti una comunicazione (vedi Figura 3 seguente) sull’adozione del nuovo listino prezzi, rappresentando la possibilità di usufruire di una promozione così presentata: “*(...) abbiamo pensato di garantirti l’attuale prezzo in vigore se deciderai di rinnovare in anticipo entro il 31 luglio*”.

²⁸ Cfr. segnalazione prot. n. 0000460 del 7 gennaio 2025.

Figura 3 – Esempio di messaggio inviato agli abbonati in occasione dell’aumento praticato dal 1° agosto 2024

Ciao [REDACTED],

nell'ottica di offrirvi un servizio sempre più premium e spazi funzionali e accoglienti, siamo chiamati a rivedere i nostri prezzi di vendita.

Pertanto, a partire dal prossimo 01 agosto 2024, entrerà in vigore il nuovo Listino Virgin Active Italia valido sia per le nuove iscrizioni che per i rinnovi.

Ci rendiamo conto che questo possa essere un disagio per te e per dimostrarti la nostra riconoscenza per averci sempre scelto in questi anni, abbiamo pensato di garantirti l'attuale prezzo in vigore se deciderai di rinnovare in anticipo entro il 31/07/24.

Non importa quale sia la data di scadenza del tuo contratto, se lo vorrai, potrai fissare ora il prezzo del tuo rinnovo per altri 12 o 24 mesi.

36. Dall’esame di tale comunicazione è emerso, dunque, che VAI - pur richiamando una revisione dei prezzi di vendita a partire dal successivo mese di agosto - non ha trasmesso al cliente le informazioni sui nuovi prezzi, non fornendo quindi allo stesso alcun elemento per valutare le variazioni tariffarie.

37. Inoltre, dalla suddetta comunicazione è risultato che la Società ha offerto, al cliente che avesse deciso di rinnovare il proprio abbonamento in anticipo rispetto alla relativa originaria scadenza, la possibilità di mantenere “*l’attuale prezzo in vigore*”, lasciando intendere, quindi, che lo stesso avrebbe potuto in tal modo evitare l’aumento tariffario. Ed, invero, alcuni dei consumatori segnalanti che hanno rinnovato in anticipo il proprio abbonamento al solo fine di aderire alla promozione ricevuta, si sono visti aumentare il prezzo del servizio e costretti, quindi, a causa del rinnovo anticipato dell’abbonamento, a pagare un prezzo più elevato di quello che avrebbero continuato a pagare se non avessero aderito all’asserita promozione²⁹.

38. Al riguardo, la Società si difende limitandosi a rilevare che: “*Si precisa tuttavia che, qualora un Club avesse operato un aumento di Livello di Servizio, il rinnovo avrebbe comportato l’applicazione del listino tariffario vigente in forza dell’upgrade del Club.*”³⁰.

²⁹ Cfr. segnalazioni: prot. 68708 dell’11-7-2024; prot. n. 0086851 del 20-09-2024.

³⁰ Cfr. risposta di VAI alla richiesta di informazioni del 17 gennaio 2025, cit..

39. Pertanto, come tardivamente precisato dal personale di VAI ad un'abbonata, a seguito della decisione di aumento di agosto 2024: *“a nessuno poteva essere garantito il blocco del prezzo che sta pagando, bensì il blocco del prezzo di listino”*³¹.

d) Ostacoli all'esercizio della facoltà di risoluzione contrattuale per impossibilità sopravvenuta

40. Dalla documentazione in atti³², ivi incluse segnalazioni di consumatori pervenute nel 2025³³, risulta che VAI ha rigettato varie richieste di risoluzione del contratto di abbonamento per impossibilità sopravvenuta, motivate da quelle causali che le stesse condizioni di abbonamento qualificano come impedimenti oggettivi che consentono lo scioglimento del vincolo contrattuale, quali ragioni di salute, trasferimenti in altre città o perdita del lavoro. In questi casi VAI ha rifiutato - senza valide argomentazioni - tali istanze o ha ostacolato lo scioglimento del contratto con ridondanti richieste di documentazione, nonostante le istanze fossero supportate da attestazioni circa la ricorrenza della causa ostativa.

41. Anche nei casi di mancato accoglimento delle richieste di cessazione del contratto motivate da sopravvenuti impedimenti oggettivi o da rinnovi automatici del contratto non preceduti da preavviso, VAI, oltre a continuare ad addebitare i costi per un servizio non voluto e non usufruito, ha inoltrato le pratiche a società di recupero crediti³⁴. La Società ha dichiarato che nel 2024 il numero delle pratiche affidate al recupero crediti è stato pari a [5.000-10.000]³⁵.

³¹ Cfr. segnalazioni: prot. n. 0067498 dell'8-07-2024; prot. n. 0086851 del 20-09-2024, prot. n. 0071932 del 22-07-2024

³² Cfr. segnalazioni: del 12-08-2024 (prot. n. 78314); del 20-10-2024 (prot. 0095171); del 22-10-2024 (prot. n. 95171), del 3-03-2025 (prot. n. 15405); del 29-4-2025 (prot. n. 32535).

³³ Cfr. la segnalazione del 13-1-2025 (prot. 0002073); del 3-3-2025 (prot. 0015405), del 17-3-2025 (prot. 0018936), del 29-4-2025 (prot. n. 32535) nelle quali il Professionista ha rigettato una richiesta di disdetta per motivi di cambio sede di studio o di lavoro; la segnalazione del 27-1-2025 (prot. 0005452), in cui il Professionista ha rigettato una richiesta di disdetta dell'abbonamento per motivi di perdita del lavoro; la segnalazione dell'8-1-2025 (prot. 0000702), nella quale il Professionista ha omesso di concordare un periodo congruo di sospensione dell'abbonamento in caso di gravidanza.

³⁴ Cfr. segnalazioni: prot. n. 82071 del 4-09-2024; prot. n. 5452 del 27-01-2025.

³⁵ Cfr. Risposta di VAI del 17 gennaio 2025, cit., pag. 18.

IV. LE ARGOMENTAZIONI DIFENSIVE DEL PROFESSIONISTA

42. Nella citata risposta alla richiesta di informazioni formulata in avvio, VAI ha premesso di avere aggiornato le Condizioni generali di abbonamento, a far data 1° agosto 2024, con una versione contraddistinta dalla dicitura “U.V. 01.08.2024”, che differisce da quella precedentemente utilizzata e risalente al 09.09.2022.

43. Per quanto concerne le modalità di sottoscrizione del contratto, VAI ha sostenuto che *“il consulente Virgin Active è incaricato di descrivere puntualmente le caratteristiche dei servizi inclusi nell’abbonamento scelto (che possono variare in base al cd. Livello di Servizio del Club) ed illustrare anche le principali clausole contrattuali, soffermandosi e chiarendo il significato di tutte quelle condizioni meritevoli di particolare attenzione”*. Tali clausole comprendono quelle sul rinnovo tacito, sui prezzi e le modalità di pagamento, sulla necessità di certificazione medica e sulla possibilità di cessare, sospendere o recedere dal contratto. Successivamente *“il consulente alle vendite attiva il funzionamento del device “StepOver” posizionato su ogni banco delle Reception della Società (tramite il quale si procederà alla sottoscrizione del Contratto) invitando il cliente a visualizzare in anteprima l’intera copia del Contratto a lui riferito (composto da Modulo di Iscrizione, Condizioni Generali di Abbonamento e Modulo Privacy come sopra specificato)”*.

44. La Società ha dato conto dell’intenzione di introdurre un meccanismo di invio automatizzato del contratto al cliente in fase di sottoscrizione dello stesso, senza, tuttavia, precisare la tempistica necessaria all’attivazione di una *“funzionalità non nativa del sistema che richiede sviluppi tecnici a livello di Gruppo”*³⁶.

45. Con riferimento alle modalità di comunicazione preventiva, in prossimità della scadenza dell’abbonamento, finalizzata a ricordare il rinnovo automatico dell’abbonamento e il termine entro cui è possibile formulare la relativa disdetta, il Professionista ha sostenuto che, con l’entrata in vigore dell’art. 65-bis del Codice del Consumo, a partire dal 1° luglio 2024, con un preavviso di *“trenta giorni prima della scadenza del contratto”*, la Società procede all’invio con cadenza mensile, tramite posta elettronica o SMS, di apposita comunicazione scritta, ricordando al cliente *“la data di scadenza del contratto*

³⁶ Cfr. Risposta di VAI del 17 gennaio 2025, cit., pag. 6.

*nel mese successivo ed avvisandolo ‘della data entro cui può inviare formale disdetta’*³⁷.

46. Per quanto riguarda le comunicazioni di aumento dei prezzi di abbonamento, VAI ha evidenziato che, in occasione dell’aumento praticato dall’agosto 2024, *“sono stati affissi dei manifesti nelle bacheche presenti nelle aree a maggior affluenza del Club”*³⁸.

47. Infine, con riferimento all’entità degli aumenti praticati - *“fino al 50%”* - VAI ha precisato che tali aumenti possono *“avere avuto origine dalla combinazione congiunta e straordinaria di diversi fattori, determinati (ad esempio) da un volontario cambio di abbonamento da parte del cliente, oppure dalla perdita di scontistiche connesse ad aspetti di natura personale del cliente (es. scontistica legata a determinate fasce d’età), dalla richiesta da parte del cliente di avere servizi aggiuntivi e/o servizi esclusi dal precedente abbonamento, oppure ancora da un intervenuto cambio del Livello di Servizio del Club”*³⁹.

48. Per quanto concerne i casi di ingiustificato rifiuto delle richieste di recesso anticipato e il successivo invio delle pratiche alla società di recupero crediti accreditata, il Professionista si è limitato ad asserire, senza fornire elementi di riscontro, che *“la Società - laddove vi siano i presupposti – accoglie tali richieste di ‘stop anticipato del Contratto’”*⁴⁰. Peraltro, VAI ha precisato che l’affidamento delle pratiche alla società di recupero crediti avviene automaticamente a seguito di un debito pari a due mensilità, indipendentemente dalla causa che lo ha generato che, tuttavia, costituirebbe un’iniziativa meramente stragiudiziale a cui *“non segue alcuna attività di recupero forzoso del credito”*. VAI ha sostenuto che i debiti originati da *“richieste di recesso anticipato”* del Contratto vengono, invece, gestiti internamente con l’interruzione dell’abbonamento ogni qual volta ve ne siano i presupposti.

V. CONTRODEDUZIONI DELLA PARTE ALLA COMUNICAZIONE DI CONTESTAZIONE DEGLI ADDEBITI

49. Con riferimento alle modalità informative sulle condizioni contrattuali, nelle controdeduzioni in replica alla citata contestazione degli addebiti, VAI

³⁷ Cfr. Risposta di VAI del 17 gennaio 2025, cit., pag. 8.

³⁸ Cfr. Risposta di VAI del 17 gennaio 2025, cit., pag. 12.

³⁹ Cfr. Risposta di VAI del 17 gennaio 2025, cit., pag. 13.

⁴⁰ Cfr. Risposta di VAI del 17 gennaio 2025, cit., pag. 15.

sostiene che le stesse: (i) vengono illustrate dal consulente in fase di scelta dell'abbonamento; (ii) possono essere visualizzate in anteprima sul *device* in fase di sottoscrizione; (iii) possono essere consultate dal cliente in versione cartacea essendo a disposizione presso la *reception*; (iv) sono caricate all'interno dell'area personale del cliente sul sito istituzionale della Società di modo che possano essere consultate/scaricate; (v) vengono inviate a mezzo *email* ordinaria all'indirizzo di posta elettronica del cliente e/o stampate direttamente in *reception* e consegnate come copia cortesia; (vi) vengono ristampate ad ogni richiesta del cliente.

50. In particolare, VAI ha sottolineato che dopo la sottoscrizione del contratto di abbonamento ogni cliente può scegliere la modalità con la quale ricevere copia del contratto sottoscritto ma, in ogni caso, ne riceverebbe una copia⁴¹.

51. Per quanto riguarda, poi, il mancato avviso diretto al cliente sul termine entro cui effettuare la disdetta per evitare il rinnovo automatico, VAI ha ribadito di aver, “*sin dall'entrata in vigore dell'art. 65-bis del Codice del consumo*”, provveduto “*con cadenza mensile all'invio di apposita comunicazione scritta tramite e-mail ovvero SMS (a far data, rispettivamente, dal 1° luglio 2024 e 31 luglio 2024)*”. La Società ha anche fornito una copia dei tabulati relativi a tali invii, da cui si evince che a partire dal luglio 2024 sono stati inviati messaggi via SMS e/o posta elettronica ogni fine mese, relativamente ai contratti in scadenza nel mese successivo.

52. Inoltre, il Professionista ha eccepito che il testo dell'SMS sarebbe conforme al dettato normativo, in quanto il citato art. 65-bis non prevede che il professionista debba fornire al consumatore informazioni ulteriori da quelle ivi indicate, né riferimenti a prezzi del servizio. Peraltro, ha dichiarato che dal 31 ottobre 2024 ha formulato il seguente nuovo testo dell'SMS: “*Ciao, l'abbonamento a te intestato in scadenza al 31/05/25 si rinnoverà automaticamente il 01/06/25. Puoi disdire entro il 15/05 compilando il modulo al Club, tramite PEC o raccomandata A/R*”. Al riguardo, la Società sottolinea altresì che il volume degli invii SMS è residuale rispetto all'invio delle comunicazioni via posta elettronica, nelle quali il cliente è invitato a verificare i prezzi vigenti al momento del rinnovo.

53. VAI ha dichiarato, inoltre, senza tuttavia produrre evidenze al riguardo, che avrebbe gestito ed evaso le segnalazioni protocollate aventi ad oggetto le richieste di recesso “*inserendo lo “stop” di ogni abbonamento, con la conseguente cessazione anticipata del rapporto contrattuale*”.

⁴¹ Cfr. Controdeduzioni scritte al Collegio in riscontro alla contestazione degli addebiti del 16 maggio 2025, cit..

54. Per quanto concerne le modalità di comunicazione degli aumenti di prezzo alla clientela, VAI ha eccepito che la Figura 5 riportata all'interno della comunicazione di contestazione degli addebiti corrisponde solo ad una parte del documento generalmente affisso dalla Società all'interno dei propri Club (trasmesso come Allegato 12 alla risposta del 17 gennaio 2025) e che, pertanto, sarebbe non corretto quanto sostenuto nella predetta comunicazione in merito al fatto che *“VAI si è limitata ad affiggere presso le palestre un avviso riguardante il cambio di denominazione degli abbonamenti [...]: in nessuna sezione di tale avviso viene comunicata la variazione dei listino prezzi (Figura 5)”* e che *“le comunicazioni di aumenti prezzi adottate da VAI [...] risultano incomplete, poco trasparenti e ingannevoli”*. La Società avrebbe, infatti, pubblicato ed affisso l'intero documento (Allegato 3 alle controdeduzioni) riportante le quote mensili delle formule di abbonamento suddivise per tipologia *“con appositi richiami per *formule non più vendibili/**formule vendibili con limitazioni”*.

55. Il professionista ha dichiarato di avere intenzione, in ogni caso, di valutare *“la fattibilità tecnica dell'inserimento dell'effettivo prezzo dell'abbonamento del singolo cliente direttamente all'interno della comunicazione ex art.65-bis del Codice del Consumo”*.

56. Con riferimento agli ostacoli posti alle richieste di recesso per impossibilità sopravvenuta, VAI, nel ribadire la propria volontà di rafforzare ulteriormente le politiche e procedure interne di controllo del personale coinvolto nelle attività di gestione degli abbonati, fornendo le relative istruzioni, ha convenuto che, nei casi oggetto delle segnalazioni pervenute all'Autorità, le gestioni interne non siano state conformi alle istruzioni che la Società ha fornito ai propri incaricati e ha rappresentato che avrebbe adottato gli opportuni provvedimenti anche di natura disciplinare nei confronti dello staff coinvolto.

57. Infine, il Professionista eccepisce che le condotte alla stessa contestate non sarebbero connotate dai caratteri di ingannevolezza ed aggressività così come definiti dal Codice del consumo e da costante giurisprudenza e che, in ogni caso, non riguarderebbero la *“totalità dei clienti”*, così come affermato nella comunicazione di contestazione degli addebiti. Al riguardo, VAI rileva che il numero complessivo di reclami ricevuti nel 2024 per motivi di disdetta e/o recesso anticipato (pari a [500-1.000] unità) corrisponde allo 0,29% del complessivo numero di clienti attivi alla data del 31 dicembre 2024 e che le segnalazioni pervenute all'Autorità rappresentano lo 0,009045%.

VI. VALUTAZIONI

VI.1. Premessa

58. Il presente procedimento origina da una serie di segnalazioni pervenute a partire dal 2024, con un flusso continuato fino a maggio 2025, riguardanti le condotte poste in essere dal personale delle diverse sedi nazionali della società VAI nell'ambito delle procedure di presentazione, iscrizione, rinnovo automatico, applicazione degli aumenti, recesso, sospensione e disdetta degli abbonamenti per i servizi di *fitness* e *wellness*.

59. Tali condotte, complessivamente considerate, appaiono integrare una pratica commerciale caratterizzata sia da profili di ingannevolezza che da profili di aggressività, consistente nel condizionare indebitamente la scelta del consumatore di procedere o meno alla conclusione e alla prosecuzione del rapporto contrattuale con VAI, favorendo l'adesione inconsapevole e la successiva attivazione delle clausole di rinnovo automatico dell'abbonamento ai servizi offerti da VAI e l'applicazione di aumenti tariffari praticati unilateralmente dalla Società, nonché di penali connesse alla disdetta o al recesso anticipato, di cui il consumatore non viene adeguatamente reso edotto, anche al fine di scongiurare la tempestiva disdetta dell'abbonamento (prima del rinnovo automatico).

60. Dalle evidenze in atti è infatti emerso che, in tutte le fasi del rapporto contrattuale, la Parte ha posto in essere iniziative aventi come medesima finalità quella di favorire la prosecuzione inconsapevole e/o forzata degli abbonamenti ai propri servizi da parte della clientela, così da garantirsi il protrarsi della durata di tali abbonamenti e, dunque, percepire i relativi introiti. La pratica commerciale oggetto di accertamento si presta ad arrecare pregiudizio a tutti i clienti di VAI, atteso che anche coloro che non hanno avanzato reclami alla Società o presentato segnalazioni all'Autorità sono stati comunque coinvolti nelle descritte iniziative e ne hanno, pertanto, dovuto sopportare le conseguenze.

VI.2. Valutazioni

61. Le informazioni contrattuali che vengono in rilievo ai fini della valutazione delle condotte oggetto del presente procedimento attengono alla durata del vincolo contrattuale e alle modalità di scioglimento dello stesso, nonché al prezzo dei servizi offerti. Si tratta di elementi essenziali del

contratto, che rivestono un ruolo determinante nelle valutazioni del consumatore medio sulla convenienza della scelta commerciale relativa all'adesione ai servizi offerti da VAI e/o al rinnovo di tale adesione, nonché ai fini di una corretta gestione del rapporto contrattuale da parte del consumatore. Pertanto, spetta al professionista assicurare al consumatore un'adeguata conoscenza di tali essenziali elementi informativi prima della sottoscrizione del contratto, affinché possa dirsi garantita una decisione commerciale consapevole ed informata.

62. Ciò vale tanto più se le informazioni in parola sono contenute in un complesso articolato contrattuale, come quello che caratterizza le Condizioni di Abbonamento di VAI, nelle quali – come sopra esposto – sono disciplinati, rispetto allo scioglimento del vincolo contrattuale, diversi meccanismi giuridicamente distinti tra loro: accanto alla “disdetta” finalizzata ad evitare il rinnovo tacito dell'abbonamento (art. 11.d delle citate Condizioni), è contemplata la facoltà di “recesso anticipato” dal contratto di abbonamento, con la quale il cliente può sciogliere immediatamente il contratto prima della sua naturale scadenza senza alcuna motivazione, sebbene al ricorrere di determinate condizioni (solo a partire dal decorso del sesto mese di durata dell'abbonamento e corrispondendo in un'unica soluzione un importo pari al 50% delle mensilità residue - art. 1.b.4 delle medesime Condizioni); ed ancora, è previsto il “diritto di recesso” con il quale VAI riconosce al cliente la facoltà di recedere dall'abbonamento entro 14 giorni dalla data di conclusione del contratto anche ai contratti stipulati presso una delle sedi di VAI, prevedendo tuttavia varie specifiche esclusioni (nei casi di rinnovo dell'abbonamento, nei casi di clienti già tali nei 12 mesi antecedenti alla conclusione del contratto, nonché nei casi di variazione della formula di abbonamento o del livello di servizio o di trasferimento ad altra sede di VAI); infine, è contemplata la risoluzione per impossibilità sopravvenuta, laddove intervengano oggettivi impedimenti alla possibilità di usufruire del servizio in via definitiva, anch'essi specificamente individuati (art. 11.e delle Condizioni di Abbonamento).

63. Peraltro, come è evidente, la farraginosità delle prerogative messe a disposizione dei clienti è data anche dalla circostanza che le stesse sono caratterizzate da tempistiche e condizioni di esercizio significativamente diverse.

64. Alla luce del sopradescritto contesto, si ritiene che la documentazione in atti dimostri l'inadeguatezza delle procedure adottate dalla Società per la sottoscrizione degli abbonamenti a garantire la conoscenza delle clausole

contrattuali di rinnovo automatico, disdetta, recesso, aumento unilaterale dei prezzi da parte del consumatore che sottoscrive un contratto presso le sedi VAI.

65. Innanzitutto, occorre evidenziare che non può assumere rilievo, per le finalità suindicate, il compito che la Società affiderebbe al personale VAI presente nelle sedi di illustrare le condizioni del servizio offerto in fase di scelta dell'abbonamento da parte del consumatore. Tale attività non può assicurare, infatti, che vengano veicolati al potenziale cliente tutti gli elementi informativi essenziali, come del resto dimostrano le segnalazioni pervenute all'Autorità, nella misura in cui non solo danno atto di una mancata informativa da parte del personale VAI, ma attestano che tale personale ha anche fornito informazioni non esatte su elementi contrattuali essenziali come il rinnovo automatico dell'abbonamento o le modalità di esercizio della facoltà di disdetta.

66. Anche la procedura digitale di sottoscrizione del contratto adottata da VAI è risultata palesemente inadeguata a garantire che il consumatore venga posto in condizione di conoscere - prima dell'apposizione della propria firma - le condizioni che disciplinano il servizio offerto dal Professionista, ivi compresi i suddetti elementi informativi essenziali.

67. Come visto, infatti, sul dispositivo che è messo a disposizione del consumatore non compaiono di *default* le condizioni contrattuali e al momento della sottoscrizione dell'abbonamento sul *tablet* compare solo una casella bianca nella quale il consumatore deve apporre la firma digitale, senza che lo stesso possa vedere cosa sta effettivamente sottoscrivendo. Ciò rileva soprattutto per l'apposizione della firma ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 del codice civile, volta proprio a richiamare l'attenzione del consumatore su alcune specifiche clausole, tra le quali sono ricomprese quelle del rinnovo tacito dell'abbonamento, della variazione dei prezzi, della disdetta e del diritto di recesso e che, in tal modo, vede vanificata la propria finalità.

68. Dalle segnalazioni pervenute all'Autorità, è emerso che il consumatore può trovarsi a sottoscrivere il contratto di abbonamento, ivi comprese le condizioni di rinnovo automatico, senza averle necessariamente avute a disposizione da parte di VAI e/o senza aver avuto adeguata conoscenza delle stesse.

69. In effetti, la Parte ha confermato che la procedura in esame prevede che vengano apposte le firme digitali del consumatore sui moduli contrattuali visualizzati sul *tablet*, sul quale non appaiono di *default* le condizioni contrattuali. La previa visione di tali condizioni contrattuali è infatti rimessa,

a detta della Parte, all’“invito” alla visualizzazione in anteprima della copia del contratto che il personale di VAI dovrebbe rivolgere al cliente. Al riguardo, tenuto conto della copiosità del testo contrattuale, della evidenziata complessità delle clausole che lo compongono, nonché della circostanza che la sottoscrizione avviene di norma nella *reception* della palestra, lo standard di diligenza che ci si attenderebbe da un operatore delle dimensioni di VAI richiede che la messa a disposizione del consumatore del testo contrattuale non sia soltanto eventuale e avvenga con modalità che ne facilitino la lettura (ad esempio, utilizzando la versione cartacea).

70. Una volta sottoscritto il contratto di abbonamento, la copia digitale dello stesso sarebbe disponibile nell’area personale del cliente sul sito istituzionale della Società. Tuttavia, questa attività è risultata essere passibile di anomalie, dal momento che è emersa in taluni casi l’indisponibilità del contratto firmato nella propria area personale (“*Peraltro, ad oggi, ancora non vedo sull’app la copia che ho sottoscritto; vedo soltanto alcune caratteristiche contrattuali, ma non certo tutto il contratto*”⁴²).

71. VAI dichiara, inoltre, che al cliente verrebbe anche trasmessa via posta elettronica una copia del contratto sottoscritto o, in alternativa, verrebbe consegnata una copia cartacea dello stesso, a seconda della modalità dallo stesso prescelta. Tuttavia, la trasmissione della copia digitale o cartacea del contratto è, come ammesso dalla stessa VAI nella risposta alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio del procedimento, tra le “attività soggette a flusso manuale principalmente a richiesta del cliente e, come tali, soggette a possibili ritardi o anomalie” [enfasi aggiunta]. Peraltro, la fallibilità di tale attività trova conferma nelle segnalazioni pervenute all’Autorità, in cui i consumatori denunciano di non aver mai avuto a disposizione una copia del contratto sottoscritto. Al riguardo, rileva che VAI si è detta intenzionata a individuare una soluzione tecnica volta a trasmettere al cliente il contratto firmato in modo automatizzato, a conferma della possibilità di adottare soluzioni alternative maggiormente in grado di assicurare al consumatore la disponibilità dello stesso⁴³.

72. Pertanto, alla luce di quanto sopra, il consumatore che decide di aderire a un’offerta di abbonamento di VAI, potrebbe non ricevere alcuna informazione circa il rinnovo automatico dello stesso, le modalità di disdetta e la facoltà di recesso (inclusa quella esercitabile entro 14 giorni dalla sottoscrizione del contratto), né prima della sottoscrizione del contratto (non comparando in

⁴² Cfr. segnalazione 21-02-2025 (prot. n. 0013171).

⁴³ Cfr. Risposta di VAI del 17 gennaio 2025, cit..

automatico sul *tablet* predisposto per la firma elettronica), né dopo la sottoscrizione del contratto (essendo la disponibilità del contratto nell'area personale e la consegna della copia digitale o cartacea suscettibili di “*ritardi o anomalie*” e non essendo prevista una procedura automatizzata di invio telematico del contratto), con la conseguenza che alla prima scadenza contrattuale potrebbe ritrovarsi vincolato anche per un ulteriore anno senza aver effettuato una scelta consapevole in tal senso e rendendosi conto di tale rinnovo soltanto a seguito del persistere dell'addebito delle quote mensili di abbonamento sul proprio mezzo di pagamento (RID o carta di credito).

73. Per quanto riguarda la comunicazione finalizzata a ricordare al consumatore, trenta giorni prima della scadenza dell'abbonamento, il rinnovo automatico dello stesso e la data entro cui può inviare formale disdetta - come espressamente affermato dalla Società - tale comunicazione è stata introdotta solo a partire dal mese di luglio 2024 nonostante tale obbligo risulti in vigore dal 31 dicembre 2023, ai sensi dell'art. 65-*bis* del Codice del consumo, per tutti i contratti di servizi stipulati a tempo determinato con clausola di rinnovo automatico.

74. Al riguardo, appare priva di pregio l'argomentazione della Parte con la quale, a giustificazione della suddetta tempistica, si richiama la necessità di sviluppi tecnici per l'implementazione del suddetto sistema di comunicazione, soprattutto in considerazione del fatto che la documentazione in atti dimostra altresì che VAI ha rigettato le richieste di disdetta pervenute fuori dal termine da parte di clienti ai quali non era stato inviato il predetto avviso, continuando ad addebitare a tali consumatori i costi per un servizio non richiesto, violando - ancora una volta - quanto prescritto dal citato art. 65-*bis*.

75. Infine, rileva che il testo degli SMS contenenti gli avvisi di rinnovo automatico inviati da VAI a partire dal mese di luglio 2024, anche nella riformulazione rivista del 31 ottobre 2024, non contiene informazioni circa gli aumenti dei prezzi dei servizi applicati al momento del rinnovo. Tale omissione informativa assume evidente rilevanza nei casi in cui il rinnovo contrattuale non avviene alle medesime condizioni economiche del contratto in corso e tale informazione non sia stata in altro modo trasmessa al consumatore. Ciò assume specifico rilievo se si tiene conto che dall'istruttoria svolta è altresì emersa la carenza ed inadeguatezza delle modalità con le quali VAI comunica ai clienti le variazioni dei propri listini prezzi (v. *supra* par. III.2).

76. Sul punto, appare privo di pregio quanto sostenuto dalla Società circa la circostanza che l'art. 65-*bis* del Codice del consumo non prevede che il

professionista debba fornire al consumatore riferimento a prezzi del servizio. A prescindere dal dettato di questa norma, il consumatore, lo si ribadisce, deve essere sempre preventivamente informato in tutti i casi in cui il prezzo del servizio del contratto subisce un aumento. L'omissione di tale informazione da parte del Professionista ha costituito pertanto nella fattispecie concreta una pratica commerciale chiaramente ingannevole (cfr., in particolare, l'articolo 22, comma 4, lettera c, del Codice del consumo).

77. Con riferimento alle comunicazioni di aumento dei prezzi degli abbonamenti predisposte da VAI, sia quelle relative agli incrementi dovuti all'aumento di livello di alcune sedi VAI, sia quelle relative alle modifiche del listino prezzi a livello nazionale, dalla documentazione in atti risulta che le stesse presentano evidenti profili di ingannevolezza e risultano non idonee a comunicare in modo chiaro, trasparente e personalizzato le modifiche unilaterali dei prezzi praticate da VAI.

78. Le prime, infatti, che sarebbero state trasmesse via posta elettronica ai clienti della struttura interessata dall'aumento di livello, non contengono la benché minima informazione sull'aumento tariffario automatico applicato al momento del rinnovo dell'abbonamento per effetto della variazione di livello della struttura⁴⁴.

79. Le seconde, invece, in base a quanto dichiarato dalla stessa VAI, non sono state comunicate direttamente agli abbonati interessati (ad esempio, via posta elettronica o SMS) bensì solo affisse nelle bacheche presenti nelle strutture, ovvero esposte in un cartello in *plexiglass* e in una cornice digitale sul bancone dell'accoglienza. Tale modalità di diffusione delle comunicazioni sugli aumenti tariffari, che rimette la lettura dell'avviso esclusivamente alla iniziativa del cliente presente in struttura, non può considerarsi in grado di assicurare che un elemento informativo essenziale, come la variazione del prezzo dei servizi offerti da VAI, sia adeguatamente trasmesso a tutti i clienti del Professionista. Basti pensare che certamente non può garantire la trasmissione di tali informazioni ai clienti che non frequentano la struttura nel periodo in cui dovrebbero leggere tale avviso.

80. Inoltre, nel caso specifico dell'aumento praticato ad agosto 2024, anche il contenuto della comunicazione presenta un significativo carattere decettivo nella misura in cui non lascia affatto intendere che è già intervenuto un aumento tariffario. Come visto, infatti, l'avviso si riferisce esclusivamente ad

⁴⁴ Solo la comunicazione relativa al Club Roma – Valle Aurelia di agosto 2024 lascerebbe intendere un aumento di prezzo (“*Approfitta ora dell’OFFERTA PER BLOCCARE IL PREZZO del tuo abbonamento*”), senza tuttavia riportare informazioni sul nuovo listino.

un cambio di denominazione degli abbonamenti (“*Dal 01/08/2024 le seguenti formule di abbonamento subiranno un cambio del nome: ...*”) senza comunicare in alcun modo anche un aumento dei prezzi.

81. Al riguardo, occorre evidenziare che tale grave omissione non può considerarsi compensata – come sembra ritenere la Parte - dal fatto che, accanto all’avviso in esame, è presente un listino prezzi (ossia il nuovo listino - v. *supra* Figura 2), dal momento che nulla potrebbe far intendere al cliente che i prezzi esposti sono “nuovi prezzi” e, quindi, che oltre al cambio di denominazione è intervenuta anche una variazione tariffaria. Si noti, che la figura in esame è stata riportata per intero nel testo del presente provvedimento, a dimostrazione della pretestuosità del rilievo formulato dalla parte in relazione all’asserita prospettazione parziale della stessa nella comunicazione di contestazione degli addebiti. Peraltro, è lo stesso Professionista che ammette come sia possibile anche che si verifichi un cambio di denominazione delle diverse formule di abbonamento senza che ciò comporti necessariamente un cambio di listino⁴⁵.

82. Altrettanto decettiva deve considerarsi la comunicazione sull’aumento tariffario trasmessa da VAI il 28 giugno 2024.

83. Innanzitutto, pur richiamando un aumento del listino a partire dal successivo mese di agosto, tale comunicazione non riportava il nuovo listino adottato, non fornendo quindi al cliente alcun elemento per valutare le variazioni tariffarie.

84. Inoltre, giova ricordare che tale comunicazione conteneva altresì un’offerta per i clienti consistente nella possibilità di mantenere “*l’attuale prezzo in vigore*” laddove avessero deciso di rinnovare il proprio abbonamento in anticipo rispetto alla relativa originaria data di scadenza. Dalle informazioni fornite da VAI è emerso che “*l’attuale prezzo in vigore*” non è il prezzo che il cliente stava pagando al momento della ricezione dell’offerta – così come il testo della frase lascerebbe, invece, intendere - ma il “prezzo del listino in vigore”. Pertanto, i clienti che godevano di un prezzo inferiore a quello di listino, ad esempio per la presenza di sconti, o che godevano di un prezzo inferiore perché ad essi non era stato ancora applicato l’aumento dovuto ad un incremento di livello della struttura (che – giova ricordare – si applica solo al momento di un rinnovo), si sono ritrovati, rinnovando anticipatamente il proprio abbonamento per evitare l’aumento tariffario (come suggerito dall’offerta in questione), a pagare invece un prezzo più alto.

⁴⁵ Cfr. risposta di VAI alla richiesta di informazioni del 17 gennaio 2025, cit., pag. 13.

85. In altre parole, i consumatori sono stati erroneamente indotti a rinnovare anticipatamente il proprio abbonamento nella speranza di mantenere le condizioni economiche precedenti e hanno invece perso alcuni mesi di abbonamento a costi inferiori.

86. Con riferimento agli ostacoli all'esercizio della facoltà di "risoluzione contrattuale per impossibilità sopravvenuta", come evidenziato, risulta che VAI ha rigettato varie richieste di recesso avanzate dai propri clienti, anche nei casi in cui queste venivano formulate sulla base di causali ammesse tra i motivi di recesso, quali le ragioni di salute o i trasferimenti per motivi di lavoro. In alcuni casi, le richieste di disdetta sono state ostacolate con ricorrenti richieste di documentazione aggiuntiva o, addirittura, con l'invio della pratica alla società di recupero crediti, incaricata da VAI per risolvere i problemi di morosità.

87. Al riguardo, la stessa Parte ha ammesso che la gestione interna delle richieste di risoluzione contrattuale per impossibilità sopravvenuta è risultata in contrasto con quanto contenuto nelle Condizioni di Abbonamento, manifestando la propria volontà di adottare ogni provvedimento ritenuto utile nei confronti dello *staff* coinvolto.

88. In merito, giova ricordare che per costante giurisprudenza amministrativa il professionista è responsabile dell'attività svolta anche dai suoi ausiliari e collaboratori, qualora non dimostri di avere adottato, nell'osservanza di obblighi di diligenza professionale, un sistema di monitoraggio effettivo sull'attività da essi posta in essere.

VI.3. Conclusioni

89. Le condotte sopra descritte appaiono funzionalmente e teleologicamente collegate tra loro così da deporre nel senso del carattere unitario, per quanto complesso, della pratica posta in essere da VAI, volta a favorire l'adesione contrattuale e la prosecuzione dei contratti di abbonamento da parte del consumatore, omettendo informazioni essenziali e/o fornendo informazioni decettive sulle caratteristiche dei servizi offerti e condizionando indebitamente il consumatore nell'esercizio della propria facoltà di recesso dal contratto. Per effetto di tali condotte, i clienti di VAI sono stati posti nelle condizioni di non poter assumere una decisione consapevole in ordine all'adesione ai servizi da questa offerti e all'esercizio della facoltà di disdetta o di recesso dal contratto e/o hanno visto ostacolato l'esercizio del proprio diritto contrattuale di recesso, finendo per essere vincolati contrattualmente a

VAI per un servizio di fatto non richiesto, con conseguente addebito dei relativi costi.

90. Tali condotte appaiono integrare, quindi, una pratica commerciale che risulta scorretta, ai sensi degli artt. 20, 21, 22, 24, 25, 26, lettera *f*), e 65-*bis* del Codice del consumo.

91. In particolare, quanto ai profili di ingannevolezza e omissività, in contrasto con gli artt. 20, 21 e 22 del Codice del consumo, rileva l'aver comunicato in maniera inadeguata le condizioni di abbonamento, in quanto il consumatore si sarebbe trovato a sottoscrivere il contratto, ivi comprese le condizioni di rinnovo automatico, senza averle necessariamente avute a disposizione e/o senza aver avuto adeguata conoscenza delle stesse. Rileva, altresì, che le comunicazioni di aumenti dei prezzi adottate da VAI, con particolare riguardo agli aumenti tariffari praticati nel corso del 2024, sono risultate incomplete, poco trasparenti e ingannevoli. La carenza ed inadeguatezza informativa attiene ad elementi, come il prezzo dei servizi, i meccanismi di rinnovo tacito del contratto, disdetta e recesso, essenziali per prendere una decisione commerciale consapevole, che devono essere tempestivamente e chiaramente forniti al consumatore e che, invece, non risultano presenti nelle comunicazioni inviate dal Professionista. Pertanto, le condotte sopra descritte risultano idonee ad indurre il consumatore ad assumere la decisione di aderire e di rinnovare l'abbonamento senza l'effettiva consapevolezza di elementi essenziali per la valutazione dell'acquisto, quali le condizioni di recesso e l'aumento – talvolta anche molto significativo - del prezzo del servizio offerto da VAI.

92. La pratica in esame, nella misura in cui si traduce nell'imposizione del rinnovo dell'abbonamento e nell'ostacolo del recesso dal contratto, integra anche una coercizione rilevante ai sensi degli articoli 20, 24, 25 e 26, lettera *f*), del Codice del consumo, dal momento che limita la libertà di determinazione dei consumatori in ordine alla prosecuzione o meno dell'abbonamento, che, in tal modo, si ritrovano a ricevere richieste di pagamento per un servizio non richiesto. A ciò si aggiunge l'affidamento a società di recupero crediti delle pratiche relative a consumatori che hanno chiesto di recedere a seguito del rinnovo automatico del contratto non preceduto da preavviso per sopravvenuti impedimenti oggettivi.

93. Infine, la mancata comunicazione preventiva del rinnovo automatico, unitamente al mancato riconoscimento al consumatore della possibilità di recedere dal contratto senza pagamento della penale, risulta in contrasto con l'art. 65-*bis* del Codice del consumo, entrato in vigore il 31 dicembre 2023.

Ai sensi di tale norma, infatti, nei contratti di servizi stipulati a tempo determinato con clausola di rinnovo automatico, il professionista, trenta giorni prima della scadenza del contratto, è tenuto ad avvisare il consumatore della data entro cui può inviare formale disdetta e tale comunicazione deve essere inviata al consumatore per iscritto, tramite SMS o altra modalità telematica indicata dallo stesso; in mancanza di tale comunicazione, è consentito al consumatore, sino alla successiva scadenza del contratto, di recedere in qualsiasi momento senza spese.

VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

94. Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 10.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

95. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

96. Con riguardo alla gravità della violazione, nel caso in esame, si tiene conto, dei parametri di seguito indicati:

i) della dimensione economica del Professionista, che, nell'ultimo bilancio approvato a dicembre 2023, risulta aver realizzato un fatturato pari a 162.526.940 euro e che risulta appartenere ad un gruppo societario di rilevanza internazionale;

ii) della natura della violazione, connotata da particolare offensività, atteso che la pratica oggetto di accertamento consta di molteplici condotte che presentano sia profili di ingannevolezza che profili di aggressività;

iii) della diffusione delle condotte, le quali sono state veicolate tramite una rete di numerose sedi societarie dislocate sull'intero territorio nazionale, che consentono di raggiungere un'ampissima platea di utenti, corrispondenti nel 2024 a [100.000-200.000] abbonamenti attivi, con un aumento di [5.000-10.000] abbonati nell'ultimo anno.

97. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere dal

Professionista almeno a partire dal gennaio 2024 e risulta ancora in essere, in quanto dalle evidenze riportate nella parte in fatto, è risultato che VAI continua ad adottare le medesime modalità di acquisizione della clientela, di comunicazione degli aumenti dei prezzi e di gestione delle richieste di risoluzione del contratto.

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale sub II, consistente nel favorire l'adesione contrattuale e la prosecuzione dei contratti di abbonamento da parte del consumatore, omettendo informazioni essenziali e/o fornendo informazioni decettive sulle caratteristiche dei servizi offerti e condizionando indebitamente il consumatore nell'esercizio della propria facoltà di recesso dal contratto, risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, 21, 22, 24, 25, 26, lettera *f*), e 65-*bis* del Codice del consumo, in quanto idonea ad indurre i consumatori ad assumere una decisione commerciale non consapevole e/o falsata da indebiti condizionamenti;

DELIBERA

- a) che la pratica commerciale descritta al punto II, del presente provvedimento, posta in essere dalla società Virgin Active Italia S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, 21, 22, 24, 25, 26, lettera *f*), e 65-*bis* del Codice del consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;
- b) di irrogare alla società Virgin Active Italia S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 3.000.000 €(tremilioni di euro);
- c) che il professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui alla lettera a).

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i

codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito *internet www.agenziaentrate.gov.it*.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo. Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 10.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'articolo 8 del Decreto del Presidente della

Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL VICE SEGRETARIO GENERALE

Serena Stella

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli