Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti
Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

Centro Tutela Consumatori Utenti

Via Dodiciville 2
39100 Bolzano
Tel. 0471 975597
info@verbraucherzentrale.it

Abbonamenti in palestra:

Gio 24/07/2025 - 09:32

L'AGCM ha sanzionato Virgin Active Italia con una multa di 3 milioni di euro per pratiche commerciali scorrette

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha recentemente sanzionato la società Virgin Active Italia con una multa di 3 milioni di euro per pratiche commerciali scorrette. L'istruttoria dell'Autorità, avviata a dicembre 2024, ha rivelato infatti che tale società, gestrice di 40 centri di fitness e benessere in tutta Italia, non ha fornito informazioni adeguate sui termini e condizioni, rinnovo e recesso dell'abbonamento, ostacolando pertanto i diritti dei propri clienti.

L'indagine è stata avviata grazie alle segnalazioni di numerosi consumatori, che lamentavano le pratiche scorrette della società, come la mancanza di comunicazione sul rinnovo automatico e sulle modifiche di prezzo.

In particolare, dal provvedimento di AGCM si legge che: "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". Virgin Active Italia, che nel 2024 ha superato i 100.000 abbonamenti, forniva ai consumatori infatti informazioni insufficienti sui termini e le condizioni di adesione, sulla disdetta e sul recesso anticipato dagli abbonamenti. Inoltre, ometteva di comunicare anticipatamente il rinnovo automatico dell'abbonamento e la scadenza entro cui il consumatore poteva inviare una disdetta formale e non forniva informazioni adeguate sugli aumenti dei prezzi, avvenuti nel 2024. Infine, ostacolava l'esercizio del diritto di recesso dal contratto per impossibilità sopravvenuta.

Le condotte poco trasparenti di Virgin Activ Italia, sono risultate essere, a giudizio dell’AGCM, delle pratiche commerciali scorrette e hanno violato le imposizioni del Codice del consumo. Tra le pratiche contestate, vi sono state anche segnalazioni di pubblicità ingannevole e clausole contrattuali poco trasparenti.

Il provvedimento in questione dell’AGCM sottolinea ancora una volta il dovere delle aziende di rispettare i diritti dei consumatori e di mantenere un elevato standard di “etica commerciale”. Virgin Active Italia dovrà ora adeguarsi alle disposizioni stabilite dall'Autorità e modificare i propri comportamenti commerciali, per garantire maggiore chiarezza e correttezza nei confronti della propria utenza. La società ha tuttavia la possibilità di impugnare il provvedimento sanzionatorio dell’AGCM davanti al TAR del Lazio.

Virgin Active Italia ha dichiarato che collaborerà con l'AGCM per risolvere le problematiche evidenziate e migliorare le proprie pratiche commerciali, al fine di ristabilire fiducia e trasparenza nel rapporto con la clientela. Nel frattempo, l'Autorità continuerà a monitorare attentamente il settore per garantire il rispetto delle normative vigenti e la protezione dei consumatori.

„Anche per i contratti che riguardano il tempo libero“ afferma Gunde Bauhofer, direttrice del CTCU, „è importante controllare i dati chiave come le scadenze, la durata del contratto, i termini di recesso e la definizione dei prezzi. È chiaro che quando si frequenta una palestra di arrampicata, un centro fitness o un'altra struttura per il tempo libero, il contratto non è al centro dell'attenzione - il caso specifico dimostra però chiaramente che questi punti non dovrebbero mai essere trascurati“.