



# Informazioni inadeguate ai consumatori. L'AGCM sanziona la Virgin Active per pratiche commerciali scorrette

📅 02/07/2025

📖 DIRITTO EUROPEO E DELLA CONCORRENZA, SOCIETÀ, PROSPETTIVE

Marco Stillo

In data 18 giugno 2025, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) ha inflitto alla società *Virgin Active Italia* ("Virgin") un'ammenda pari a circa 3 milioni di euro per aver fornito ai consumatori informazioni inadeguate sui termini e sulle condizioni di adesione, di rinnovo automatico, di disdetta e di recesso anticipato dall'abbonamento, per aver omesso la comunicazione preventiva sul rinnovo automatico dell'abbonamento, sulla data entro cui il consumatore poteva inviare formale disdetta nonché per non aver fornito informazioni adeguate sugli aumenti dei prezzi praticati nel corso del 2024.

La decisione trova la sua *ratio* nelle numerose segnalazioni che l'AGCM aveva ricevuto tra il 2024 e il 2025 in merito alle condotte poste in essere dal personale delle diverse sedi nazionali

della Virgin 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*. Complessivamente considerate, tali condotte integrerebbero una pratica commerciale caratterizzata sia da profili di ingannevolezza che di aggressività, consistente nel condizionare indebitamente la scelta del consumatore di procedere o meno alla conclusione e alla prosecuzione del rapporto contrattuale con la società, favorendo l'adesione inconsapevole e la successiva attivazione delle clausole di rinnovo automatico dell'abbonamento ai servizi offerti da quest'ultima nonché l'applicazione di aumenti tariffari praticati unilateralmente e di penali connesse alla disdetta o al recesso anticipato, di cui il consumatore non veniva adeguatamente edotto anche al fine di scongiurare la tempestiva disdetta dell'abbonamento.



Più particolarmente, le informazioni prese in considerazione dall'AGCM attengono alla durata del contratto, alle sue modalità di scioglimento e al prezzo dei servizi offerti, elementi essenziali che rivestono un ruolo determinante nelle valutazioni del consumatore medio sulla convenienza della scelta commerciale relativa all'adesione ai servizi offerti dalla Virgin e/o al suo rinnovo nonché ai fini di una corretta gestione del suo rapporto contrattuale, di talché spetta al professionista assicurare a quest'ultimo un'adeguata conoscenza di tali elementi prima della sottoscrizione del contratto, affinché possa dirsi garantita una decisione commerciale consapevole ed informata. Ciò vale, tanto più, se le informazioni in questione sono contenute in un complesso articolato contrattuale, come quello che caratterizza le Condizioni di Abbonamento della Virgin, nelle quali sono disciplinati, rispetto allo scioglimento del vincolo contrattuale, diversi meccanismi giuridicamente distinti tra loro. Di conseguenza, l'AGCM ha ritenuto le procedure adottate per la sottoscrizione degli abbonamenti inadeguate 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 della società.

Secondo l'AGCM, infatti, 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 della Virgin e/o senza aver avuto adeguata conoscenza delle stesse. Nello specifico, il consumatore che decide di aderire ad un'offerta di abbonamento potrebbe non ricevere alcuna informazione circa il rinnovo automatico dello stesso, le modalità di disdetta e la facoltà di recesso né prima della sottoscrizione del contratto (non

comparendo in automatico sul *tablet* predisposto per la firma elettronica) né dopo (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), di talché 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. 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, inoltre, era stata introdotta solo a partire da luglio 2024, nonostante tale obbligo fosse in vigore già dal 31 dicembre 2023 per tutti i contratti di servizi stipulati a tempo determinato con clausola di rinnovo automatico<sup>1</sup>.

Tanto le comunicazioni relative agli incrementi dovuti all'aumento di livello di alcune sedi della Virgin quanto quelle relative alle modifiche del listino prezzi a livello nazionale, infine, presentano evidenti profili di ingannevolezza e risultano non idonee a comunicare in modo chiaro, trasparente e personalizzato le modifiche unilaterali dei prezzi praticate dalla società. Mentre, infatti, le prime non contengono la benché minima informazione sull'aumento tariffario automatico applicato al momento del rinnovo dell'abbonamento per effetto della variazione di livello della struttura, le seconde non sono state comunicate direttamente agli abbonati interessati, e bensì solo affisse nelle bacheche presenti nelle strutture ovvero esposte in un cartello in *plexiglass* e in una cornice

---

<sup>1</sup> L'articolo 65-bis del Codice del consumo, intitolato "Contratti di servizi a tacito rinnovo", dispone: "... 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. La comunicazione di cui al primo periodo è inviata per iscritto, tramite sms o altra modalità telematica indicata dal consumatore, e la sua mancanza consente al consumatore, sino alla successiva scadenza del contratto, di recedere in qualsiasi momento senza spese..."

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 dalla Virgin, sia adeguatamente trasmesso a tutti i clienti di quest'ultima.

Tutto ciò premesso, pertanto, le condotte attuate dalla Virgin appaiono volte 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 condizionandolo indebitamente nell'esercizio della propria facoltà di recesso dal contratto. Per effetto di tali condotte, infatti, i clienti della Virgin 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 per un servizio di fatto non richiesto, con conseguente addebito dei relativi costi.



**Marco Stillo**  
**ASSOCIATE**

 [m.stillo@dejalex.com](mailto:m.stillo@dejalex.com)

 +39 02 72554.1

 Via San Paolo 7  
20121 - Milano

**MILANO**

Via San Paolo, 7 · 20121 Milano, Italia  
T. +39 02 72554.1 · F. +39 02 72554.400  
[milan@dejalex.com](mailto:milan@dejalex.com)

**ROMA**

Via Vincenzo Bellini, 24 · 00198 Roma, Italia  
T. +39 06 809154.1 · F. +39 06 809154.44  
[rome@dejalex.com](mailto:rome@dejalex.com)

**BRUXELLES**

Chaussée de La Hulpe 187 · 1170 Bruxelles, Belgique  
T. +32 (0)26455670 · F. +32 (0)27420138  
[brussels@dejalex.com](mailto:brussels@dejalex.com)

**MOSCOW**

Potapovsky Lane, 5, build. 2, 4th floor, office 401/12/9 · 101000, Moscow, Russia  
T. +7 495 792 54 92 · F. +7 495 792 54 93  
[moscow@dejalex.com](mailto:moscow@dejalex.com)