

PS11898 - MCFIT/GESTIONE ABBONAMENTI EMERGENZA COVID
Allegato al provvedimento n. 29787

**FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI AI SENSI DELL'ART. 27, COMMA 7 DEL CODICE DEL
CONSUMO, DELL'ART 8 COMMA 7 DEL**

**D.LGS. 145/2007 E DELL'ART. 9 DEL REGOLAMENTO SULLE PROCEDURE ISTRUTTORIE IN MATERIA DI
PUBBLICITA' INGANNEVOLE E COMPARATIVA, PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE, VIOLAZIONE DEI
DIRITTI DEI CONSUMATORI NEI CONTRATTI, VIOLAZIONE DEL DIVIETO DI DISCRIMINAZIONI, CLAUSOLE
VESSATORIE**

1) Procedimento PS/11898, avviato con "Comunicazione di avvio del procedimento ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo), nonché ai sensi dell'art. 6 del "Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie", adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015 e contestuale richiesta di informazioni ai sensi dell'art. 12, comma 1, del Regolamento, ricevuta in data 30.12.2020";

2) Professionista che presenta gli impegni:

società **McFIT Italia S.r.l.**, ora **RSG Group Italia S.r.l.** (in prosieguo McFIT) (P.I. 07104110965), società a responsabilità limitata con socio unico, con sede legale a Bolzano, Piazza della Mostra n. 2;

3) Pubblicità o pratica commerciale oggetto della comunicazione di avvio del procedimento.

E' stato contestato che:

a) il prelievo dal conto corrente dei consumatori delle rate del contratto di abbonamento per i mesi di chiusura degli impianti sportivi disposta dai provvedimenti di contenimento del Covid-19, nonché la richiesta ai consumatori del pagamento di queste rate appare costituire una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 24 e 25, comma 1), lett. d), del codice del consumo. Tale comportamento, infatti limitando la libertà di scelta dei consumatori attraverso coercizione al pagamento di servizi che non possono essere resi, appare integrare una pratica aggressiva;

b) la preclusione al consumatore della possibilità di sospendere l'abbonamento nel periodo di chiusura forzata, a fronte del prelievo dal conto corrente o della richiesta di pagamento delle rate agli abbonati, appare costituire un ostacolo non contrattuale imposto dal professionista all'esercizio di diritti contrattuali.

Infatti il citato art. 5.2 delle condizioni generali prevede che l'abbonato (se in regola con tutti i pagamenti pregressi) possa sospendere il contratto con esonero dall'obbligo di pagamento delle rate mensili e allungamento della sua durata per un periodo pari alla sospensione. Tale condotta appare dunque parimenti configurarsi come una pratica aggressiva ai sensi degli artt. 24 e 25, comma 1, lett. d), del Codice del Consumo;

c) il rifiuto opposto ai consumatori che avevano chiesto lo scioglimento del contratto di abbonamento ai sensi dell'art. 216 d.l. 34/2020 appare integrare una violazione degli artt. 24 e 25, comma 1, lett. d), del Codice del Consumo. Infatti tale diniego limiterebbe la libertà di scelta del consumatore, ostacolando l'esercizio del diritto di scioglimento del rapporto da parte degli utenti previsto dalla normativa emergenziale secondo cui con la sospensione delle attività sportive, "ricorre la sopravvenuta impossibilità della prestazione [...] ai sensi e per gli effetti dell'art. 1463 del codice civile;

d) le pratiche di cui ai su esposti punti 3 a), b) e c), appaiono, altresì, contrarie alla diligenza professionale che il consumatore medio può ragionevolmente attendersi da un importante operatore del settore, in violazione dell'art. 20 del Codice del Consumo;

4) Contenuto testuale degli impegni proposti ed eventuale periodo di validità in relazione ai singoli profili oggetto della comunicazione di avvio del procedimento

a) McFIT ritiene di aver legittimamente provveduto all'incasso delle mensilità di marzo, aprile e maggio 2020 considerando tutte le circostanze del caso ovvero la temporanea efficacia dei D.P.C.M. di volta in volta vigenti e la conseguente temporanea impossibilità solo per la società, per cause alla stessa non imputabili, di adempiere alla propria prestazione; l'intervenuta comunicazione ai clienti che i giorni dell'abbonamento pagati e non usufruiti sarebbero stati recuperati alla fine del contratto; l'intervenuta offerta di servizi alternativi di allenamento; la possibilità per gli abbonati di sospendere l'abbonamento secondo quanto previsto in contratto (McFIT ha posto rimedio ai disservizi che si sono verificati per la sola mensilità di aprile); la possibilità per gli abbonati di revocare tramite i propri istituti di credito i relativi RID, revoca che, come noto, consente di ottenere il rimborso di quanto versato sino a otto settimane dall'addebito. Non è stata tuttavia mai intenzione di McFIT di sollecitare successivamente agli abbonati il pagamento delle quote non corrisposte relative al periodo di chiusura per lockdown, ma per un mero non voluto errore informatico qualche abbonato ha ricevuto qualche sollecito in tal senso, subito bloccato da McFIT stessa.

Ferma restando la legittimità di quanto sopra, McFIT in ogni caso si impegna a:

a-1) accordare ai consumatori ai quali siano state prelevate dal conto corrente le rate contrattuali relative ai mesi di marzo e aprile 2020 e che non abbiano già usufruito, in relazione a tali mensilità, o del voucher di

cui all'art. 216, comma 4, D.L. 19 maggio 2020 n. 34 (cd. Decreto Rilancio), convertito con modifiche dalla L. 17 luglio 2020, n. 77, o del recupero dei giorni pagati e non usufruiti messi a disposizione da McFIT, la possibilità di ottenere un corrispondente periodo di fruizione gratuita della palestra dell'ultimo o dei due ultimi mesi, a seconda dei casi, del contratto di abbonamento. Quanto sopra verrà accordato agli abbonati che aderiranno a tale iniziativa entro 30 giorni dalla pubblicazione del relativo avviso sul proprio sito internet.

a-2) non richiedere, neppure in futuro, agli abbonati che non lo hanno eseguito, il pagamento delle quote di abbonamento dei giorni di chiusura dei mesi di marzo, aprile e maggio 2020.

b) L'impossibilità di sospendere l'abbonamento è stata solo temporanea, ed è durata qualche settimana, è stata dovuta ad interventi sul software per eseguire degli adeguamenti resi necessari dalla situazione che era venuta a crearsi ed ha riguardato la sola mensilità di aprile. McFIT ha comunque fatto il possibile per porre rimedio a tali disservizi inserendo manualmente le sospensioni sia per aprile che per maggio. I mesi di marzo e maggio hanno potuto essere liberamente e direttamente sospesi dagli abbonati.

c) McFIT, considerata la temporanea impossibilità di eseguire la propria prestazione, per causa alla stessa non imputabile, e la durata dei contratti di abbonamento, ha ritenuto di non accordare in automatico lo scioglimento dei contratti unicamente in forza del richiamo alla chiusura dovuta alla pandemia, ma ha valutato, caso per caso, se le ragioni addotte fossero tali da far realmente venir meno l'interesse a conseguire la prestazione da parte di ogni singolo abbonato.

c-1) Ribadito quanto esposto nei precedenti punti a) e c), McFIT si impegna in ogni caso ad accogliere tutte le richieste di scioglimento dei contratti di abbonamento pervenute alla società dal 23 febbraio al 31 maggio 2020, agli abbonati che aderiranno a tale iniziativa entro 30 giorni dalla pubblicazione del relativo avviso sul proprio sito internet allegando copia della richiesta di risoluzione inviata a McFIT nell'arco temporale sopra indicato (dal 23 febbraio al 31 maggio 2020). Se dopo la richiesta di scioglimento del contratto inviata dal 23 febbraio al 31 maggio 2020, l'abbonato non ha nei mesi successivi frequentato la palestra, il contratto si risolverà alla data di chiusura della palestra di iscrizione (febbraio o marzo 2020), con restituzione di quanto eventualmente versato successivamente a detta data, entro 30 giorni dall'adesione effettuata con le modalità sopra descritte. Se invece dopo la richiesta di scioglimento del contratto inviata dal 23 febbraio al 31 maggio 2020, l'abbonato ha, nei mesi successivi, frequentato la palestra, il contratto si risolverà l'ultimo giorno del mese di ultima frequentazione della palestra, con

restituzione di quanto eventualmente versato successivamente a detta data, entro 30 giorni dall'adesione effettuata con le modalità sopra descritte.”.

d) McFIT informerà i propri abbonati degli impegni assunti nei precedenti punti a-1) e c-1) tramite pubblicazione del seguente avviso sulla home page del proprio sito internet, inserendo appositamente la voce Coronavirus dove vi sono le voci Condizioni generali di contratto, Note legali, Diritto di recesso, Dati personali, FAQ, impegnandosi a pubblicare detto avviso entro 15 giorni dalla comunicazione dell'eventuale provvedimento di accettazione da parte dell'Autorità Garante degli impegni contenuti nel presente formulario:

“Gentili Abbonati, innanzitutto grazie per la vostra fedeltà in questo lungo e faticoso periodo.

E' ormai da più di 6 mesi che i nostri centri fitness sono chiusi, ma finalmente si intravede la luce in fondo al tunnel!

Nonostante McFIT sia stata duramente colpita, abbiamo tenuto duro e abbiamo continuato a dare il massimo. Ci siamo impegnati per offrire a voi abbonati la possibilità di allenarvi da casa con Cyberobics, che abbiamo regalato a tutti fino alla riapertura dei centri fitness, e con gli home workout tenuti dai nostri trainer.

Ci siamo ingegnati e siamo stati i primi in Italia a investire sulla costruzione di spazi outdoor, permettendovi di allenarvi nonostante la chiusura dei centri fitness.

Abbiamo inoltre approfittato della chiusura per eseguire dei lavori di restyling nella maggior parte delle palestre, in alcuni casi si è trattato addirittura di importanti ristrutturazioni, il che permetterà a tutti di poter tornare in un ambiente rinnovato e più accogliente.

In poche parole, abbiamo continuato a dare il massimo nonostante le difficoltà, per permettere a voi abbonati di subire i minori disagi possibili.

La riapertura dei centri fitness è ormai imminente e non vediamo l'ora di tornare a dare il 100%, con tutto l'entusiasmo e l'impegno di cui siamo capaci!

In questo clima di ripresa, a seguire riportiamo una comunicazione rivolta agli abbonati che sono stati interessati dal primo lockdown, ovvero da marzo/aprile 2020.

Gentili Abbonati, vi comunichiamo che, per quanto riguarda il lockdown dei primi mesi dell'anno 2020, oltre alle varie iniziate sino ad ora comunicate, McFIT intende mettere a disposizione anche le seguenti due

possibilità: 1) coloro ai quali sono state prelevate dal conto corrente le quote di abbonamento relative ai mesi di marzo e aprile 2020 e che non abbiano già usufruito, in relazione a tali mensilità, o del voucher di cui all'art. 216, comma 4, D.L. 19 maggio 2020 n. 34 (cd. Decreto Rilancio), convertito con modifiche dalla L. 17 luglio 2020, n. 77, o del recupero dei giorni pagati e non usufruiti messi a disposizione da McFIT, potranno ottenere un corrispondente periodo di fruizione gratuita della palestra dell'ultimo o dei due ultimi mesi, a seconda dei casi, del proprio contratto di abbonamento. Chi fosse interessato a tale iniziativa dovrà inviare la propria adesione entro 30 giorni dalla pubblicazione di questo avviso a abbonamenti@mcfit.com; 2) McFIT accoglierà le richieste di scioglimento dei contratti di abbonamento che le sono pervenute dal 23 febbraio al 31 maggio 2020, agli abbonati che invieranno la propria adesione a tale iniziativa entro 30 giorni dalla pubblicazione di questo avviso a abbonamenti@mcfit.com allegando necessariamente copia della richiesta di risoluzione inviata a McFIT nell'arco temporale sopra indicato (ovvero dal 23 febbraio al 31 maggio 2020). Se dopo la richiesta di scioglimento del contratto inviata dal 23 febbraio al 31 maggio 2020, l'abbonato non ha nei mesi successivi frequentato la palestra, il contratto si risolverà alla data di chiusura della palestra di iscrizione (febbraio o marzo 2020 a seconda dei casi), con restituzione di quanto eventualmente versato successivamente a detta data, entro 30 giorni dall'adesione effettuata con le modalità sopra descritte. Se invece dopo la richiesta di scioglimento del contratto inviata dal 23 febbraio al 31 maggio 2020, l'abbonato ha, nei mesi successivi, frequentato la palestra, il contratto si risolverà l'ultimo giorno del mese di ultima frequentazione della palestra, con restituzione di quanto eventualmente versato successivamente a detta data, entro 30 giorni dall'adesione effettuata con le modalità sopra descritte."

5) Considerazioni circa l'ammissibilità e l'idoneità degli impegni a rimuovere i profili di illegittimità contestati nell'avvio dell'istruttoria

McFIT ritiene di aver fatto fronte diligentemente a tutte le emergenze derivate dalla pandemia e di aver fatto tutto il possibile per porre rimedio alle varie problematiche che ne sono derivate anche attraverso gli impegni sopra formulati.

Milano, 24.05.2021.

RSG Group Italia S.r.l.

in persona del Procuratore Speciale
signor Samuele Frosio

