

PS11995 - STS EDUCATION-FONDO ASTOI/RIMBORSI AI CONSUMATORI
Allegato al provvedimento n. 29850

FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

ai sensi dell'art. 27, comma 7 del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di tutela del consumatore

1. NUMERO DEL PROCEDIMENTO

PS/11995

2. PARTE DEL PROCEDIMENTO

ASTOI – Confindustria Viaggi (“**ASTOI**”) e Fondo Garanzia ASTOI (“**Fondo**” e, congiuntamente con ASTOI, “**Associazioni**”)

3. FATTISPECIE CONTESTATA

Con provvedimento notificato in data 23 marzo 2021, l’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (“**AGCM**” o “**Autorità**”) ha avviato nei confronti di STS Education S.r.l. (“**STS**”), STS Education AB, e le Associazioni il procedimento PS/11995 (“**Procedimento**”), volto ad accertare eventuali pratiche commerciali scorrette in violazione degli artt. 20, 21 e 22 del Decreto Legislativo n. 206 del 6 settembre 2005 (“**Codice del Consumo**”).

In particolare, secondo quanto indicato dall’Autorità nella comunicazione di avvio dell’istruttoria (“**Comunicazione di avvio**”):

- da un lato, STS avrebbe illegittimamente indicato, nei contratti relativi ai programmi High School, che, in caso di suo fallimento o insolvenza, il Fondo sarebbe intervenuto a rimborsare i consumatori, senza tuttavia preventivamente sincerarsi che tale garanzia fosse applicabile ai contratti in oggetto;
- dall’altro lato, il Fondo avrebbe negato ai consumatori che avevano concluso contratti per la partecipazione ai programmi “High School” con STS il rimborso del prezzo pagato, a seguito del fallimento dell’organizzatore, nonostante l’intervento del Fondo fosse espressamente previsto nei contratti di STS.

4. DESCRIZIONE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI

Con memoria depositata il 3 maggio *u.s.*, cui si fa integrale rinvio, le Associazioni ritengono di aver dimostrato la piena legittimità del proprio operato, e, conseguentemente, l'assenza di ogni responsabilità rispetto alle condotte oggetto del Procedimento, anche in virtù dell'assenza di un obbligo in capo ad ASTOI e al Fondo di vigilare sul contenuto delle informazioni veicolate dai *tour operator* aderenti ai consumatori, tramite il loro sito *internet* o i contratti.¹

Seppur fermamente convinte di aver agito nel pieno rispetto della legge e senza fare acquiescenza alcuna rispetto agli addebiti contestati, al fine di ottenere una rapida definizione del Procedimento e a dimostrazione del proprio contegno collaborativo, con comunicazione del 7 maggio 2021 le Associazioni hanno presentato, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento,² degli impegni volti a far venir meno i profili di illiceità ipotizzati dall'Autorità.

Con la presente le Associazioni depositano una versione integrata degli impegni (cfr. Impegno n. 6).

Impegno n. 1) - Dichiarazione dei soci

Entro 3 mesi dalla notifica del provvedimento di accettazione dei presenti impegni, il Fondo tramite apposita modifica al proprio Regolamento, aggiornerà la procedura di ammissione dei nuovi associati. In particolare, sarà introdotto l'obbligo per questi ultimi di allegare alle proprie domande di adesione una specifica dichiarazione, tramite la quale:

- (i) attesteranno di essere pienamente a conoscenza delle modalità di funzionamento e dei limiti di operatività del Fondo;
- (ii) si impegneranno a non richiamare la garanzia del Fondo sul proprio sito *internet* o nei contratti, in riferimento a prodotti per i quali tale garanzia non potrebbe operare.

¹ Il ruolo delle Associazioni si colloca infatti "a monte" rispetto al rapporto impresa-consumatore, e pertanto ad esse può al più essere delegato il compito di informare i propri associati in merito ai limiti dell'operatività e alle modalità di funzionamento del Fondo, e di fornire meri indirizzi relativamente alle informazioni destinate ai consumatori.

² Cfr. Delibera AGCM 1 aprile 2015, n.25411 - Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di tutela del consumatore.

La dichiarazione sarà altresì diramata e fatta sottoscrivere agli attuali associati.

Impegno n. 2) - Linee Guida e meccanismi di controllo a campione delle informazioni fornite sui siti internet degli associati

Entro 3 mesi dalla notifica del provvedimento di accettazione dei presenti impegni, ASTOI e il Fondo adotteranno precise linee guida illustrative del funzionamento del Fondo (“**Linee Guida**”).

Le Linee Guida, che saranno consegnate ai singoli associati, illustreranno in dettaglio: (i) i diritti e i doveri degli aderenti al Fondo; (ii) la disciplina del Codice del Turismo sulla base della quale il Fondo è stato costituito e opera; (iii) i casi in cui la garanzia del Fondo deve ritenersi esclusa.

A seguito dell’adozione delle Linee Guida, sarà inoltre prevista la verifica “a campione” dei contenuti pubblicati sui siti *internet* degli associati, con cadenza annuale.

Nel caso in cui il Fondo dovesse rilevare che quanto riportato sul sito *internet* del *tour operator* non corrisponde a quanto stabilito nelle Linee Guida, intimerà all’associato di adeguarsi alle indicazioni ivi fornite entro 30 giorni, pena l’esclusione.

A tal fine, il Fondo modificherà l’articolo 3 del Regolamento, prevedendo espressamente che:

“Nel caso di accertata inosservanza da parte del Tour Operator associato – tramite controllo a campione – degli obblighi derivanti dalla applicazione delle linee guida, con particolare riferimento alla corretta informazione ai terzi circa i casi di copertura e quelli di esclusione della garanzia, il FONDO richiederà al Tour Operator di adeguarsi alle indicazioni fornite entro un termine di 30 giorni, pena l’esclusione, da comunicarsi senza particolari formalità, tramite invio di pec e contestuale pubblicazione dell’esclusione nella apposita sezione del sito del Fondo ASTOP”.

Impegno n. 3) - Lettere di moral suasion periodiche

Una volta l’anno, il Presidente del Fondo trasmetterà una lettera di *moral suasion* ai *tour operator* associati, in cui sarà sottolineata l’importanza di non fornire informazioni errate o fuorvianti ai consumatori e in cui verrà specificamente ribadito che:

- (i) la garanzia del Fondo non opera a copertura dei prodotti che non costituiscono “*pacchetto turistico*” ai sensi della normativa in materia;
- (ii) gli associati sono tenuti a fornire ai consumatori informazioni veritiere in merito all’operatività della garanzia del Fondo;

- (iii) nel caso in cui sia accertato il mancato rispetto delle Linee Guida, potrà essere disposta l'espulsione dell'associato in caso di mancato adeguamento entro il termine di 30 giorni.

Impegno n. 4) - Sessioni formative

Una volta l'anno, le Associazioni organizzeranno sessioni formative con i soci, volte a istruirli in merito: (i) alla disciplina del Codice del Turismo; (ii) alla natura e alle caratteristiche del Fondo; (iii) ai contratti che legittimamente possono essere coperti dalla garanzia del Fondo; (iv) alle regole previste dal Fondo in caso di violazione delle Linee Guida da parte di un associato.

Il Fondo metterà altresì a disposizione dei soci un *format* aggiornato delle Condizioni Generali di Contratto di acquisto di pacchetto turistico, con evidenziate le esclusioni dalle garanzie previste dalla Direttiva per i contratti che non costituiscono “pacchetti turistici” (Cfr. **Allegato**).

Impegno n. 5) - Modifica della home page del sito internet

Entro 3 mesi dalla notifica del provvedimento di accettazione dei presenti impegni, al fine di informare i consumatori che intendono presentare istanza di rimborso in merito ai limiti dell'operatività del Fondo, sarà riportato il seguente *disclaimer* nella *home page* del sito *internet*: “*Quando l'istanza di rimborso riguarda contratti **diversi da quelli aventi ad oggetto l'acquisizione di un pacchetto turistico**, quali ad esempio i contratti per l'acquisto di un singolo servizio (come ad es. solo soggiorno o solo volo), di una multiproprietà, un corso di lingua di lungo periodo o programma di high school, ecc., **il fondo non interviene***”.

Impegno n. 6) – Offerta pro bono

Fermo restando il profilo contestato ad STS di aver arbitrariamente indicato nei propri contratti che il Fondo sarebbe intervenuto in caso di insolvenza o fallimento (condotta alla quale le Associazioni sono estranee e comunque prive di qualsivoglia potere di intervento e considerato altresì che eventuali obblighi restitutori o risarcitori restano esclusivamente in carico alla Società commerciale che ha posto in essere l'attività di vendita al pubblico), le medesime si dichiarano disposte a prevedere la seguente misura.

Posto che il Codice del Turismo e la Direttiva UE 2015/2302 prevedono che tale garanzia operi solo per i pacchetti turistici e tali non sono i programmi di “High School” ovvero di mobilità studentesca e/o di scambi culturali, per tutto quanto indicato nella memoria difensiva depositata in data 03 maggio 2021, le Associazioni ASTOI e Fondo ASTOI — per mero spirito collaborativo e senza che all'impegno in parola possa essere attribuito in alcun modo valore restituito-

rio e/o risarcitorio, né che possa valere quale acquiescenza ad eventuali pronunce e/o provvedimenti di qualsivoglia Autorità – si impegnano ad offrire a tutti i soggetti che ne hanno fatto richiesta, anche non in sede giudiziale e ad eccezione dei soli possessori di *voucher* (emessi da STS ai sensi dell’art. 88 bis D.L. 18/2020 s.m.i. a garanzia dei quali è previsto per legge un apposito Fondo pubblico) una somma pari al 15% di quanto versato dalle medesime ad STS per l’acquisto dei programmi “High School” a complessiva definizione di ogni e qualsiasi pretesa avanzata nei confronti del Fondo, ritenendo di poter far rientrare tale dazione *pro bono* entro un margine di operatività discrezionale, sia pur limitata, essendo il patrimonio del Fondo vincolato allo scopo di tutela dei viaggiatori acquirenti di pacchetti propriamente turistici, giusta definizione di cui all’art. 33 del Codice del Turismo.

5. CONSIDERAZIONI CIRCA L’IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI A FAR VENIRE MENO I PROFILI DI ILLICEITÀ OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

Pur convinte dell’assoluta legittimità del comportamento sinora tenuto, le Associazioni ritengono che l’attuazione delle misure descritte possa fugare ogni preoccupazione sollevata dall’Autorità nella Comunicazione di avvio, così da consentire la conclusione del Procedimento con una decisione di accoglimento degli impegni e senza l’accertamento di alcuna infrazione.

Le misure proposte, infatti, sono senz’altro idonee a superare tutti gli asseriti profili di scorrettezza delle condotte oggetto del Procedimento e a garantire la massima tutela dei consumatori.

Più nel dettaglio, le misure proposte:

- prevedono che siano i *tour operator* stessi a dichiarare, sotto la propria responsabilità, che non forniranno informazioni fuorvianti ai consumatori in merito all’intervento del Fondo (Impegno n. 1);
- garantiscono che gli associati siano resi pienamente edotti in merito alla natura, al funzionamento e ai limiti di operatività del Fondo (Impegno n. 2, 3, 4);
- assicurano il controllo del corretto operato dei soci da parte delle Associazioni (Impegno n. 2);
- impongono ai soci di seguire le indicazioni fornite dalle Associazioni, pena l’esclusione dal Fondo (Impegno n. 2);
- fanno sì che il consumatore sia immediatamente informato della circo-

stanza che il Fondo non opera se non nei casi di acquisto di un “*contratto di pacchetto turistico*” (Impegno n. 5).

Per quanto concerne nello specifico la misura *sub* Impegno n. 6, si segnala che essa costituisce certamente una significativa opportunità per i consumatori, i quali avranno la possibilità di assicurarsi il rimborso di parte di quanto versato ad STS per i programmi “High School” non goduti. Le Associazioni si sono rese disponibili a porre in essere la misura in oggetto, nonostante alcun obbligo gravi su di esse, ad ulteriore dimostrazione della volontà di mostrare un contegno in massima misura collaborativo con codesta Autorità e di tutelare i consumatori.

Alla luce di tutto quanto sopra, e dal momento che il caso in oggetto presenta indubbiamente tutte le caratteristiche che rendono ammissibile la presentazione di impegni,³ si auspica che codesta Autorità possa chiudere il Procedimento nei confronti delle Associazioni così come previsto dall’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo.

Ai sensi dell’art. 11, comma 7, del Regolamento, si richiede che il presente formulario sia mantenuto integralmente riservato sino a quando l’Autorità non dovesse deliberare l’accoglimento degli impegni e la chiusura del procedimento.

Si rimane a disposizione per ogni chiarimento o dubbio dovesse insorgere.

Avv. Silvana Durante

Avv. Massimo Merola

Avv. Francesco Anglani



³ In particolare, le condotte oggetto del Procedimento non presentano i caratteri della “*manifesta scorrettezza e gravità*”, non rientrando nelle c.d. *per se violations*, i.e. quelle condotte considerate in ogni caso ingannevoli o scorrette ai sensi degli articoli 23 e 26 del Codice e del Consumo.