



COMISSÃO
EUROPEIA

Bruxelas, 9.7.2013
COM(2013) 512 final

2013/0246 (COD)

Proposta de

DIRETIVA DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO

relativa às viagens organizadas e aos serviços combinados de viagem que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho e a Diretiva 2011/83/UE e revoga a Diretiva 90/314/CEE do Conselho

{SWD(2013) 263 final}

{SWD(2013) 264 final}

{SWD(2013) 266 final}

EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS

1. CONTEXTO DA PROPOSTA

1.1. Contexto geral

O turismo desempenha hoje em dia um papel fulcral na economia europeia. Com cerca de 1,8 milhões de empresas, na sua maioria PME, e empregando 5,2 % da população ativa da UE, a indústria europeia do turismo é uma das principais forças motrizes do crescimento económico da União. As viagens e o turismo na Europa, incluindo os setores conexos, representam cerca de 10 % do PIB da União Europeia¹.

A adoção, em 1990, da Diretiva 90/314/CEE relativa às viagens organizadas² veio reconhecer direitos importantes aos viajantes europeus que adquirem férias organizadas, geralmente constituídas por transporte e alojamento. Um acórdão do Tribunal de Justiça da União Europeia (TJUE) de 2002³ esclareceu que o conceito de «combinação prévia» abrangia igualmente a combinação de serviços turísticos resultantes das exigências específicas expressas pelo consumidor até ao momento em que as partes chegam a acordo e celebram contrato.

A Diretiva 90/314/CEE visa assegurar que os consumidores recebem as informações essenciais antes e depois de assinarem um contrato de viagem organizada. Prevê igualmente que os operadores e/ou as agências de viagens sejam responsáveis pela correta execução da viagem organizada, mesmo quando os serviços são prestados por subcontratantes, regulamentando o que deve suceder em caso de alteração do contrato de viagem organizada. Assegura ainda que os viajantes são reembolsados dos pagamentos efetuados e repatriados em caso de insolvência do organizador e/ou da agência.

Em 1990, contudo, a estrutura do mercado de transportes era muito mais simples do que atualmente, não existindo sequer a Internet. Apesar do contributo do referido acórdão do TJUE, ainda não é claro até que ponto as novas formas de combinar serviços de viagem são abrangidas pela diretiva.

Tal como foi referido no relatório da Comissão de 1999 sobre a aplicação da diretiva⁴, subsistem diferenças significativas entre as diferentes legislações de transposição da diretiva, devido à abordagem de harmonização mínima que foi adotada, à grande margem discricionária concedida aos Estados-Membros, nomeadamente quanto à ou às partes responsáveis, e às ambiguidades existentes no texto.

A modernização da Diretiva 90/314/CEE vem responder aos pedidos formulados pelos legisladores, pelo Comité Económico e Social Europeu, e pelo Grupo Consultivo Europeu dos Consumidores⁵. Uma grande parte dos profissionais do setor e as organizações de consumidores defenderam igualmente essa revisão. A revisão da diretiva foi também

¹ Comunicação da Comissão «Europa, primeiro destino turístico do mundo - novo quadro político para o turismo europeu», COM (2010) 352 final de 30.6.2010.

² Diretiva 90/314/CEE do Conselho, de 13 de junho de 1990, relativa às viagens organizadas, férias organizadas e circuitos organizados.

³ Processo *Club-Tour* C-400/00 de 30 de abril de 2002.

⁴ SEC(1999) 1800 final.

⁵ Por exemplo, as conclusões da 2 255.ª reunião do Conselho «Consumidores», de 13 de abril de 2000, a Resolução do Parlamento Europeu de 16 de janeiro de 2002 [2001/2136(INI)], o parecer do Comité Económico e Social Europeu de 11.5.2011 (Jornal Oficial C 132) e os pareceres do Grupo Consultivo Europeu dos Consumidores de 21 de abril de 2010 e 8 de fevereiro de 2013.

explicitamente referida nos relatórios sobre a cidadania da União⁶, na Agenda do Consumidor Europeu⁷ e no Ato para o Mercado Único II⁸.

1.2. Justificação da proposta

1.2.1. Generalização da Internet e liberalização dos transportes aéreos

Em 2011, 73 % dos lares da União Europeia dispunham de acesso à Internet⁹. Quase dois terços dos cidadãos da UE utilizam a Internet pelo menos uma vez por semana, sendo que mais de metade destes utilizam-na diariamente ou quase todos os dias. As viagens são um dos produtos mais frequentemente adquiridos pela Internet.

O crescimento do comércio eletrónico e a liberalização no setor dos transportes aéreos mudaram a forma como os consumidores organizam as suas férias, originando novos serviços dos operadores para ajudar os consumidores a adaptarem combinações de serviços de viagem, nomeadamente através da Internet. Entre esses operadores figuram as agências de viagens, os operadores turísticos, as companhias aéreas, os operadores de cruzeiros, etc. Existem dúvidas em muitos Estados-Membros sobre se as referidas combinações são abrangidas pelo âmbito de aplicação da diretiva e se os operadores responsáveis pela sua elaboração são responsáveis pela execução dos serviços em causa, nomeadamente quando são comercializados através da Internet.

Este aspeto tem gerado alguma incerteza para os operadores e para os consumidores.

Significa igualmente que os profissionais do setor que hoje são explicitamente abrangidos pela diretiva estão sujeitos a normas diversas e a custos diferentes relativamente às empresas que não são ou não se consideram abrangidas pela diretiva, embora entrem em concorrência pelos mesmos clientes.

1.2.2. Custos de adaptação à legislação desnecessários e obstáculos ao comércio transnacional

Algumas das disposições da diretiva estão desatualizadas ou geram encargos desnecessários para as empresas como, por exemplo, as exigências específicas de informação relativas às brochuras e a inclusão das viagens de negócios geridas por agências.

A fragmentação jurídica originada pelas múltiplas discrepâncias existentes entre as legislações dos Estados-Membros gera custos adicionais para as empresas que pretendam exercer as suas atividades além-fronteiras.

1.2.3. Prejuízos para o consumidor - normas pouco claras e desatualizadas

O estudo intitulado «*Consumer Detriment Study in the area of Dynamic Packages*»¹⁰ avaliou as situações lesivas dos interesses do consumidor¹¹ ocorridas anualmente no que se refere aos serviços combinados de viagem em que a aplicabilidade da diretiva não é clara. Esse estudo revelou que os problemas relacionados com este tipo de serviços de viagem são mais frequentes e gravosos para os consumidores do que os relacionados com as viagens organizadas tradicionais, que são claramente abrangidas pela diretiva.

⁶ COM(2010) 603 final e COM(2013) 269 final.

⁷ COM(2012) 225 final.

⁸ COM(2012) 573 final, anexo II.

⁹ Eurostat, *Data in focus*, 66/2011.

¹⁰ http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/study_consumer_detriment.pdf

¹¹ O prejuízo para o consumidor é definido como o resultado negativo para os consumidores individuais relativamente a alguns indicadores de referência, como as expectativas razoáveis. Abrange os resultados *ex post* para os consumidores que têm uma experiência negativa, incluindo danos patrimoniais ou não patrimoniais, nomeadamente a perda de tempo.

De certo modo, também os consumidores que adquirem viagens pré-organizadas tradicionais são prejudicados, uma vez que algumas das disposições da diretiva estão desatualizadas, são pouco claras ou apresentam lacunas. Por exemplo, não é reconhecido aos viajantes o direito de anular a viagem organizada antes da partida.

1.3. Objetivos da proposta

Em conformidade com o artigo 114.º do Tratado, o objetivo global da proposta de revisão da diretiva é reforçar o funcionamento do mercado interno e alcançar um elevado nível de proteção dos consumidores, mediante a aproximação das normas sobre viagens organizadas e outras combinações de serviços de viagem.

A proposta visa estabelecer condições equitativas entre os diferentes operadores, eliminar os obstáculos jurídicos ao comércio transnacional e reduzir os custos de adaptação à legislação a suportar pelas empresas.

Simultaneamente, a Comissão pretende atingir um elevado nível de proteção dos consumidores e reduzir os seus prejuízos, clarificando as combinações de serviços de viagem que são protegidas ao abrigo da regulamentação da UE em matéria de viagens organizadas e procedendo à substituição das disposições menos claras ou desatualizadas. A proposta prevê normas imperativas de proteção dos viajantes que não podem em caso algum ser preteridas pelos Estados-Membros ou pelos operadores em detrimento dos consumidores.

1.4. Coerência com outras políticas e com os objetivos da União

Na última década, a Comissão procedeu a uma profunda revisão do acervo no domínio da defesa do consumidor que levou à adoção da Diretiva 2008/122/CE, sobre o *timeshare*, e da Diretiva 2011/83/UE sobre os direitos dos consumidores. A revisão da Diretiva 90/314/CEE insere-se no âmbito desse exercício.

A proposta complementa a legislação em vigor na UE, nomeadamente a Diretiva relativa às cláusulas contratuais abusivas (93/13/CEE), a Diretiva relativa às práticas comerciais desleais (2005/29/CE), a Diretiva relativa aos direitos dos consumidores (2011/83/UE), a regulamentação no domínio dos direitos dos passageiros (Regulamentos (CE) n.º 2004/261, n.º 1371/2007, n.º 1177/2010 e n.º 181/2011), assim como a Diretiva 2000/31/CE, relativa ao comércio eletrónico, e a Diretiva 2006/123/CE relativa aos serviços no mercado interno.

A proposta visa ainda complementar o Regulamento (CE) n.º 593/2008 («Roma I»), relativo à lei aplicável às obrigações contratuais, e o Regulamento (CE) n.º 44/2001 (Bruxelas I) relativo à competência judiciária, ao reconhecimento e à execução de decisões em matéria civil e comercial.

2. RESULTADOS DAS CONSULTAS COM AS PARTES INTERESSADAS E AVALIAÇÕES DE IMPACTO

2.1. Consulta das partes interessadas

Em 2008, no âmbito de uma consulta pública sobre o seu documento de trabalho de 2007, a Comissão recebeu mais de 80 contributos de empresas, organizações de consumidores, advogados e personalidades do meio académico de 14 Estados-Membros. Em janeiro de 2009, a Comissão lançou um estudo sobre as situações lesivas dos interesses dos consumidores («*Consumer Detriment Study*»), que abrangeu 17 países da UE e se baseou em entrevistas efetuadas a uma amostra de 500 consumidores.

Numa segunda consulta pública, realizada em outubro de 2009, e composta por cinco questionários *on-line* destinados aos consumidores, organizações de consumidores, empresas,

associações industriais e Estados-Membros/autoridades públicas, 89 % das autoridades públicas, 70 % das associações empresariais, 64 % das empresas e 96 % das organizações de consumidores defenderam a revisão da diretiva.

Num *workshop* destinado aos Estados-Membros, realizado em 27 de outubro de 2009, foram debatidos alguns problemas concretos e as diferentes opções em causa. Um subgrupo do Grupo Consultivo Europeu dos Consumidores emitiu o seu parecer em 21 de abril de 2010.

Em 22 de abril de 2010, um *workshop* que reuniu as partes interessadas permitiu debater os impactos das opções de ação identificadas. Entre setembro de 2009 e outubro de 2010 foram realizadas mais de 15 entrevistas com os principais representantes do setor.

Em março de 2012, a Comissão encomendou um estudo para testar um rótulo «viagens organizadas» e analisar o comportamento dos consumidores que adquirem os denominados «pacotes dinâmicos». Em junho de 2012, a Comissão organizou um *workshop* para Estados-Membros e uma conferência das partes interessadas para aprofundar o debate sobre o processo de revisão da diretiva. Em 8 de fevereiro de 2013, o Grupo Consultivo Europeu dos Consumidores voltou a preconizar a revisão da diretiva.

2.2. Avaliação de impacto

A avaliação de impacto analisou oito opções de ação e algumas subopções.

Opção 1 – Manutenção do *status quo*, ou seja, manter a diretiva na sua forma atual

Opção 2 – Definição de diretrizes, ou seja, manter a diretiva na sua forma atual e adotar diretrizes, incluindo acórdãos do TJUE e clarificações quanto ao âmbito da diretiva e às responsabilidades

Opção 3 – Rótulo «viagens organizadas» e/ou obrigatoriedade de os operadores que comercializam serviços combinados de viagem declararem que os serviços em causa não são uma viagem organizada (opções suplementares)

Subopção A – Introdução de um rótulo «viagens organizadas» - um logótipo a apresentar obrigatoriamente aos consumidores quando adquirem uma viagem organizada

Subopção B – Introdução de uma obrigação para os operadores que comercializam serviços combinados de viagem que não são viagens organizadas, de deixar bem claro que não se trata de uma viagem organizada

Opção 4 – Revogação da diretiva e autorregulação pelo setor

Opção 5 – Modernização da diretiva e inclusão nesta última das viagens organizadas por um único operador

A opção 5 implica uma revisão legislativa que conserva a estrutura da diretiva em vigor, clarificando o seu âmbito de aplicação através da inclusão explícita das viagens organizadas por um único operador e da revisão de várias das suas disposições. A diretiva revista seria aplicável aos serviços de viagem combinados para a mesma viagem ou férias, propostos num sítio *web* ou numa agência de viagens tradicional.

Opção 6 – Abordagem gradual – Modernização da diretiva e inclusão das viagens organizadas tanto por um único operador como por vários operadores, sendo aplicado um regime menos rigoroso aos serviços combinados de viagem por vários operadores

Esta opção corresponde à opção 5 acrescida do alargamento progressivo do âmbito de aplicação da diretiva, de modo a abranger:

- as viagens organizadas por vários organizadores, ou seja, as combinações de serviços de viagem de diferentes operadores, apresentando certas características associadas às viagens

organizadas, que ficariam sujeitas ao mesmo regime do que as outras viagens organizadas (incluindo a total responsabilidade pela execução do contrato e a obrigação de assegurar proteção em caso de insolvência),

- os serviços combinados de viagem de vários operadores, ou seja, as combinações de serviços de viagem que não apresentam as características típicas das viagens organizadas, são, por conseguinte, menos suscetíveis de induzir em erro os consumidores. Estes serviços seriam sujeitos a um regime menos rigoroso que preveria a proteção em caso de insolvência e a obrigação de declarar, de forma clara e bem perceptível, que cada um dos prestadores de serviços é responsável pela correta execução dos mesmos.

Opção 7 – Modernização da diretiva e inclusão tanto das viagens organizadas por um único operador como dos serviços combinados de viagem por vários operadores

Esta opção inclui as opções 5 e 6, sujeitando todos os serviços combinados de viagem por vários operadores às mesmas obrigações do que as viagens organizadas.

Opção 8 – Uma diretiva «Viagens»

Esta opção inclui a opção 7, acrescida do alargamento do âmbito de aplicação aos serviços de viagem autónomos, por exemplo, o aluguer de automóveis, o alojamento ou os voos, contendo, em princípio, as mesmas regras para todos os serviços de viagem, independentemente de serem ou não integrados numa viagem organizada.

A avaliação de impacto concluiu que os problemas identificados podem ser mais adequadamente resolvidos através da opção 6, na qual se baseia a presente proposta.

3. ELEMENTOS JURÍDICOS DA PROPOSTA

3.1. Síntese da ação proposta

A diretiva proposta irá clarificar e modernizar o âmbito da proteção dos viajantes que adquirem combinações de serviços de viagem para a mesma viagem ou férias, integrando no seu âmbito de aplicação as diferentes formas de viagens organizadas adquiridas através da Internet e os serviços combinados de viagem.

A proposta permitirá que os viajantes sejam mais bem informados sobre os serviços que adquirem, facilitando-lhes o acesso a meios de reparação caso algo corra mal.

Simultaneamente, ao reduzir a fragmentação jurídica e reforçar o reconhecimento mútuo da proteção em caso de insolvência, a proposta minimiza os obstáculos ao comércio transnacional, reduzindo os custos de adaptação à legislação para os operadores que pretendam exercer as suas atividades além-fronteiras e garantindo condições equitativas de concorrência no mercado das viagens.

3.2. Base jurídica

A presente proposta baseia-se no artigo 114.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE).

A presente proposta estabelece normas, em grande medida uniformes, no domínio das viagens organizadas e dos serviços combinados de viagem na União, proporciona aos operadores e aos viajantes maior segurança quanto ao teor dos seus direitos e obrigações, independentemente do direito nacional aplicável ao contrato, eliminando assim os custos desnecessários para as operações transnacionais e aumentando a possibilidade de escolha dos consumidores.

Em conformidade com o artigo 114.º, n.º 3, do TFUE, garante um elevado nível de proteção dos consumidores, mantendo ou melhorando o nível de proteção comparativamente com a Diretiva 90/314/CEE.

3.3. Princípio da subsidiariedade

A proposta respeita o princípio da subsidiariedade consagrado no artigo 5.º do Tratado da União Europeia.

O objetivo de melhorar o funcionamento do mercado interno, através da eliminação das diferenças entre as legislações dos Estados-Membros, e de melhorar o acesso dos consumidores aos serviços de outros Estados-Membros, não pode ser suficientemente realizado pelos Estados-Membros de forma descoordenada.

Por conseguinte, a União está em melhores condições para resolver os problemas identificados, mediante uma medida legislativa que permita aproximar as normas nacionais.

3.4. Princípio da proporcionalidade

A proposta respeita o princípio da proporcionalidade consagrado no artigo 5.º do Tratado da União Europeia.

Tal como a Diretiva 90/314/CEE, a proposta não abrange todos os aspetos da legislação em matéria de viagens, mas apenas certos aspetos das viagens organizadas e outras combinações de serviços de viagem, relativamente aos quais se mostra necessária uma ação coordenada por parte da União. Por exemplo, não interfere com o direito geral dos contratos a nível nacional ou com os regimes de autorização e de licenciamento.

Segundo a avaliação de impacto, as medidas não vinculativas, como as recomendações, as orientações ou a autorregulação, não permitem alcançar os objetivos acima referidos.

A diretiva garante um conjunto coerente de direitos e obrigações, permitindo simultaneamente aos Estados-Membros integrarem essas normas no respetivo direito nacional dos contratos.

Além disso, permite aos Estados-Membros aplicar os meios mais adequados para assegurar o cumprimento e a aplicação de eventuais sanções em caso de violação das disposições da diretiva. Em certos domínios, a proposta dá aos Estados-Membros a possibilidade de imporem regras mais rigorosas.

3.5. Impacto sobre os direitos fundamentais

Em conformidade com a Estratégia para a aplicação efetiva da Carta dos Direitos Fundamentais pela União Europeia¹², a Comissão assegurou que a proposta respeita os direitos enunciados na Carta, favorecendo a sua aplicação. Mais concretamente, a proposta respeita a liberdade de empresa, prevista no artigo 16.º da Carta, assegurando simultaneamente um elevado nível de proteção do consumidor, em conformidade com o artigo 38.º da Carta.

3.6. Cláusula de reexame

A proposta obriga a Comissão a apresentar um relatório sobre a aplicação da diretiva, o mais tardar cinco anos após a sua entrada em vigor e a transmiti-lo ao Parlamento Europeu e ao Conselho, se necessário acompanhado de eventuais propostas legislativas.

3.7. Espaço Económico Europeu

A diretiva proposta diz respeito a matérias abrangidas pelo EEE, pelo que o seu âmbito deve, portanto, ser alargado ao Espaço Económico Europeu.

¹² Comunicação da Comissão, COM (2010) 573 de 19.10.2010.

3.8. Documentos explicativos

Tendo em conta a complexidade da proposta e as diferentes formas como os Estados-Membros procederam à transposição da Diretiva 90/314/CEE, a Comissão considera que se justifica a transmissão de documentos que expliquem a relação entre as componentes da presente diretiva e as partes correspondentes dos instrumentos nacionais de transposição.

4. EXPLICAÇÃO DA PROPOSTA

A proposta é constituída por 29 artigos e dois anexos (um que contém o quadro de correspondência entre os artigos da Diretiva 90/314/CEE e os artigos da presente proposta e outro contendo a ficha financeira legislativa).

4.2. Objeto, âmbito e definições (artigos 1.º a 3.º)

O artigo 1.º define o objeto da diretiva. Em conjugação com as definições de «viagem organizada» e «serviços combinados de viagem» constantes do artigo 3.º, o artigo 2.º estabelece o âmbito de aplicação da diretiva tendo em conta as diferentes formas como se podem combinar os serviços de viagem.

Com base na forma como os serviços de viagem são apresentados ao viajante, as combinações que satisfazem qualquer dos critérios alternativos previstos no artigo 3.º, n.º 2, serão consideradas viagens organizadas com as consequências jurídicas inerentes em matéria de exigências de informação, responsabilidade e proteção em caso de insolvência.

As combinações em que os retalhistas, através de procedimentos de reserva interligados, facilitam a aquisição de serviços de viagem suplementares, de forma direcionada, ou em que o viajante celebra um contrato com cada um dos prestadores de serviços e que não apresentem as características de uma viagem organizada, por exemplo, um preço inclusivo ou global, são consideradas «serviços combinados de viagem». Os retalhistas que facilitam a aquisição de «serviços combinados de viagem» são obrigados a esclarecer de forma inequívoca os viajantes que os prestadores dos serviços em causa são os únicos responsáveis pela execução desses serviços. Além disso, a fim de assegurar alguma proteção suplementar à escala da União, em relação à proteção decorrente das normas em matéria de direitos dos passageiros ou do acervo em matéria de defesa do consumidor, também aos viajantes que adquirem mais do que um serviço de viagem através desses retalhistas, importa prever que estes últimos possam garantir que, caso eles próprios ou outro prestador de serviços entrem em insolvência, os viajantes sejam reembolsados dos pagamentos efetuados e, se for necessário, repatriados.

Uma vez que não se justifica conceder o mesmo nível de proteção aos passageiros em viagens de negócios efetuadas com base num contrato-quadro celebrado entre os seus empregadores e operadores especializados que oferecem, muitas vezes com base nas relações entre empresas (B2B), um nível de proteção semelhante ao que resulta da presente diretiva (as denominadas «viagens de negócios geridas por agências»), esse tipo de viagens é excluído do âmbito de aplicação da diretiva.

São mantidas as outras restrições do âmbito de aplicação da diretiva, incluindo no que se refere às denominadas viagens organizadas ocasionais.

Para além das «viagens organizadas» e dos «serviços combinados de viagem», o artigo 3.º define ainda outros conceitos fundamentais, nomeadamente «viajante», «organizador», «retalhista» e «circunstâncias inevitáveis e excecionais». O «organizador» é definido como o operador comercial que combina, vende ou propõe para venda viagens organizadas, quer diretamente, quer através de outro operador ou conjuntamente com este. Os organizadores são responsáveis pela execução da viagem organizada (artigos 11.º e 12.º), por prestar assistência

ao viajante (artigo 14.º) e por assegurar proteção em caso de insolvência (artigo 15.º). Os retalhistas e os organizadores são ambos responsáveis pelo fornecimento da informação pré-contratual (artigo 4.º). Os retalhistas devem assumir a responsabilidade pelos eventuais erros na reserva (artigo 19.º). Os retalhistas que facilitem a aquisição de serviços combinados de viagem são responsáveis por assegurar proteção em caso de insolvência (artigo 15.º).

4.2. Obrigações de informação, celebração e teor do contrato de viagem organizada (artigos 4.º a 6.º)

O artigo 4.º enumera as informações pré-contratuais específicas que os organizadores e os eventuais retalhistas devem fornecer aos viajantes que pretendam adquirir uma viagem organizada. Essas exigências são aplicáveis para além das exigências de informação impostas por outras diretivas ou regulamentos em vigor.

O artigo 5.º regula a celebração do contrato de viagem organizada.

O artigo 6.º contém disposições sobre o conteúdo e a apresentação do contrato ou a sua confirmação, assim como sobre a documentação e as informações a fornecer antes da data do início da viagem organizada.

4.3. Alterações ao contrato antes da data do início da viagem organizada (artigos 7.º a 10.º)

Tal como o artigo 4.º, n.º 3, da Diretiva 90/314/CEE, o artigo 7.º estabelece as condições em que o viajante pode exercer o direito de transferir a viagem organizada para outra pessoa.

Partindo do princípio de que os preços acordados são vinculativos, o artigo 8.º estabelece regras sobre a possibilidade e os efeitos da alteração do preço, visto que os contratos de viagens organizadas são muitas vezes celebrados com uma grande antecedência. Essas regras baseiam-se nos mesmos princípios do que o artigo 4.º, n.ºs 4 a 6, da Diretiva 90/314/CEE.

O artigo 8.º, n.º 2, mantém o direito de aumentar o preço em função dos custos de combustível, dos impostos e das flutuações das taxas de câmbio, clarificando, comparativamente com a Diretiva 90/314/CEE, as condições em que esse aumento pode ser efetuado. Se um organizador se reserva o direito de aumentar o preço, passa a ser igualmente obrigado a conceder aos viajantes uma redução do mesmo. O preço não pode ser aumentado em mais de 10 % do preço da viagem organizada.

No que se refere a outras alterações distintas do preço, estabelecem-se regras diferentes para as alterações não significativas (artigo 9.º, n.º 1) e para as que sejam significativas (artigo 9.º, n.ºs 2 e 3).

Comparativamente com a Diretiva 90/314/CEE, o artigo 10.º reconhece aos viajantes possibilidades adicionais de rescindir o contrato antes da data do início da viagem. O direito do viajante a rescindir um contrato mediante uma indemnização adequada (artigo 10.º, n.º 1) corresponde às regras e práticas em vigor nos Estados-Membros. O artigo 10.º, n.º 2, confere ao viajante o direito de rescindir o contrato sem indemnização em caso de circunstâncias inevitáveis e excecionais.

4.4. Execução da viagem organizada (artigos 11.º a 14.º)

Estes artigos incluem disposições sobre a responsabilidade do organizador pela execução da viagem organizada (artigos 11.º a 13.º) e sobre a obrigação de prestar assistência aos viajantes (artigo 14.º).

Contrariamente ao previsto na Diretiva 90/314/CEE, o organizador é o único responsável pela execução da viagem organizada. O objetivo destas disposições é evitar uma duplicação dos custos e reduzir o número de litígios. Simultaneamente, a adoção de regras uniformes quanto

à responsabilidade facilitará as operações transnacionais por parte dos organizadores e dos retalhistas.

Os artigos 11.º e 12.º preveem os meios de reparação ao dispor dos viajantes em caso de falta de conformidade, incluindo o incumprimento ou a incorreta execução dos serviços. Estas normas assentam nos mesmos princípios que os artigos 5.º e 6.º da Diretiva 90/314/CEE, mas são apresentadas de forma mais sistemática, efetuando algumas clarificações e colmatando algumas lacunas existentes.

O artigo 11.º estabelece a obrigação de suprir a falta de conformidade e de propor alternativas adequadas para a continuação da viagem organizada, sempre que uma parte significativa dos serviços não possa ser prestada como fora acordado contratualmente. Esclarece ainda que esta última obrigação é igualmente aplicável quando o regresso do viajante ao local de partida não possa ser assegurado como acordado. Contudo, se for impossível assegurar o regresso atempado do viajante devido a circunstâncias inevitáveis e excecionais, a obrigação de o organizador suportar os custos com a prorrogação da estada é limitada a 100 euros por noite e a três noites por viajante, em conformidade com a proposta de alteração do Regulamento (CE) n.º 261/2004.

O artigo 12.º contém disposições sobre a redução do preço em caso de falta de conformidade ou de soluções alternativas que resultem numa viagem organizada de qualidade inferior, assim como sobre as indemnizações a pagar pelos eventuais danos causados. Em conformidade com o acórdão do TJUE no processo C-168/00, *Simone Leitner*, o n.º 2 clarifica que também devem ser indemnizados os danos não patrimoniais. O n.º 4 regula a articulação com eventuais indemnizações baseadas noutros fundamentos jurídicos.

Uma vez que, para muitos viajantes, o primeiro contacto é estabelecido com o retalhista através do qual é efetuada a reserva da viagem organizada, o artigo 13.º prevê que os viajantes possam dirigir mensagens, queixas ou pedidos igualmente aos retalhistas. A receção dessas comunicações é decisiva para o cumprimento dos prazos, nomeadamente de prescrição.

Nos termos do artigo 14.º, os organizadores são obrigados a prestar assistência aos viajantes que se encontrem em dificuldades.

4.5. Proteção em caso de insolvência (artigos 15.º e 16.º)

A Diretiva 90/314/CEE estabeleceu a obrigação geral de o «organizador e/ou retalhista» fornecer proteção em caso de insolvência, a fim de garantir o repatriamento dos viajantes e o reembolso dos pagamentos efetuados. Dadas as diferentes soluções jurídicas adotadas pelos Estados-Membros, esta situação conduz muitas vezes à duplicação dos custos para os organizadores e os retalhistas. Segundo o artigo 15.º da proposta, só estão sujeitos a esta obrigação os organizadores de viagens organizadas e os retalhistas que proponham a aquisição de «serviços combinados de viagem». Ao mesmo tempo, estabelece critérios mais específicos quanto à eficácia e ao âmbito da proteção exigida.

A fim de facilitar as operações transnacionais, o artigo 16.º, n.º 1, prevê expressamente o reconhecimento mútuo da proteção em caso de insolvência obtida ao abrigo da legislação do Estado-Membro em que o organizador/retalhista estiver estabelecido. A fim de assegurar a cooperação administrativa, o artigo 16.º obriga os Estados-Membros a designarem pontos de contacto centrais.

4.6. Exigências de informação aplicáveis aos serviços combinados de viagem (artigo 17.º)

Para garantir a segurança jurídica e a transparência para as partes, os retalhistas que comercializem serviços combinados de viagem têm de explicar aos viajantes, de forma clara e

bem perceptível, que só os prestadores dos serviços em causa são responsáveis pela execução dos mesmos e que os viajantes não beneficiam de qualquer dos direitos que a União confere aos consumidores de viagens organizadas, exceto o direito ao reembolso dos pagamentos efetuados e, se for caso disso, o repatriamento em caso de insolvência do retalhista ou de qualquer dos prestadores de serviços.

4.7. Disposições gerais (artigos 18.º a 26.º)

O artigo 18.º contém regras específicas aplicáveis às viagens organizadas nos casos em que o organizador esteja estabelecido fora do Espaço Económico Europeu (EEE).

Nos termos do artigo 19.º, os retalhistas envolvidos na reserva de viagens organizadas e de serviços combinados de viagem são responsáveis pelos erros na reserva.

O artigo 20.º esclarece que a diretiva não prejudica o direito de um organizador procurar obter reparação, incluindo junto de terceiros.

O artigo 21.º confirma o carácter imperativo da diretiva.

O artigo 22.º, relativo à execução, é uma disposição-tipo do acervo em matéria de defesa do consumidor.

O artigo 23.º é uma disposição-tipo sobre as sanções aplicáveis em caso de violação das disposições nacionais de transposição da diretiva. Podem ser encontradas disposições idênticas na Diretiva relativa aos direitos dos consumidores (2011/83/UE) e na Diretiva relativa às práticas comerciais desleais (2005/29/CE).

O artigo 24.º obriga a Comissão a apresentar ao Parlamento Europeu e ao Conselho um relatório sobre a aplicação da diretiva.

O artigo 25.º, n.º 2, altera a Diretiva 2011/83, relativa aos direitos dos consumidores, a fim de garantir que esta se aplica plenamente aos serviços combinados de viagem e que certos direitos gerais dos consumidores se aplicam igualmente às viagens organizadas.

4.8. Disposições finais (artigos 27.º a 29.º)

O artigo 26.º revoga a Diretiva 90/314/CEE. O artigo 27.º é uma disposição-tipo sobre a transposição, que fixa o prazo de transposição de 18 meses. Os artigos 28.º e 29.º são também disposições-tipo.

5. INCIDÊNCIA ORÇAMENTAL

A incidência orçamental da proposta é muito reduzida. Os únicos custos operacionais dizem respeito à elaboração do relatório sobre a aplicação da diretiva e cobrem o trabalho preparatório de um contratante externo, ou seja, uma dotação operacional de cerca de 0,2 milhões de EUR ao abrigo do Programa Direitos e Cidadania, bem como despesas administrativas de, aproximadamente, 0,184 milhões de EUR durante os sete anos seguintes à adoção da diretiva. Essas despesas serão suportadas através de uma reafetação interna, não dando origem a qualquer aumento dos recursos financeiros.

Proposta de

DIRETIVA DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO

relativa às viagens organizadas e aos serviços combinados de viagem que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho e a Diretiva 2011/83/UE e revoga a Diretiva 90/314/CEE do Conselho

O PARLAMENTO EUROPEU E O CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA,

Tendo em conta o Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia, nomeadamente o artigo 114.º,

Tendo em conta a proposta da Comissão Europeia,

Após transmissão do projeto de ato legislativo aos parlamentos nacionais,

Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social Europeu¹³,

Tendo em conta o parecer do Comité das Regiões¹⁴,

Deliberando de acordo com o processo legislativo ordinário,

Considerando o seguinte:

- (1) A Diretiva 90/314/CEE do Conselho, de 13 de junho de 1990, relativa às viagens organizadas, férias organizadas e circuitos organizados¹⁵, reconhece aos consumidores uma série de direitos importantes em matéria de viagens organizadas, nomeadamente no que se refere às exigências de informação, à responsabilidade dos operadores pela execução de uma viagem organizada e à proteção em caso de insolvência do organizador ou do retalhista. Todavia, importa adaptar esse quadro legislativo aos desenvolvimentos entretanto ocorridos no mercado, adaptando-o ao mercado interno, eliminando as ambiguidades e colmatando as lacunas jurídicas existentes.
- (2) O turismo desempenha um papel importante nas economias da União e as viagens organizadas representam uma parte significativa desse mercado. O mercado dos transportes passou por grandes mutações desde a adoção da Diretiva 90/314/CEE. Para além das cadeias de distribuição tradicionais, a Internet tornou-se uma forma cada vez mais importante de comercializar os serviços de viagem. Hoje em dia, os serviços de viagem não se limitam às combinações das viagens pré-organizadas tradicionais, sendo muitas vezes combinados de forma personalizada. Muitos desses produtos de viagem encontram-se numa «zona cinzenta» no plano jurídico ou estão claramente fora do âmbito de aplicação da Diretiva 90/314/CEE. A presente diretiva visa adaptar o âmbito da proteção em relação a esses desenvolvimentos, aumentar a transparência e reforçar a segurança jurídica dos viajantes e dos operadores comerciais.
- (3) O artigo 169.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia estabelece que a União deve contribuir para assegurar um elevado nível de defesa dos consumidores através das medidas que adotar em aplicação do artigo 114.º do Tratado.

¹³ JO C, p.

¹⁴ JO C, p.

¹⁵ JO L 158 de 23.6.1990, p. 59.

- (4) A Diretiva 90/314/CEE permite aos Estados-Membros uma ampla margem de manobra relativamente à sua transposição, pelo que subsistem divergências consideráveis entre as legislações dos vários Estados-Membros. A fragmentação jurídica gera custos mais elevados para empresas e cria obstáculos para aquelas que gostariam de exercer as suas atividades além-fronteiras, limitando assim as escolhas dos consumidores.
- (5) Nos termos do artigo 26.º n.º 2, do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia, o mercado interno compreende um espaço sem fronteiras internas no qual são garantidas a livre circulação das mercadorias e de serviços e a liberdade de estabelecimento. Importa harmonizar certos aspetos dos contratos de viagens organizadas e dos serviços combinados de viagem a fim de criar um verdadeiro mercado interno dos consumidores neste domínio, estabelecendo um bom equilíbrio entre um elevado nível de defesa do consumidor e a competitividade das empresas.
- (6) O potencial transnacional do mercado das viagens organizadas da União não é ainda plenamente explorado. As disparidades entre as normas de proteção dos viajantes dos diferentes Estados-Membros desencorajam os viajantes de um Estado-Membro a adquirir viagens organizadas e serviços combinados de viagem noutro Estado-Membro e, paralelamente, desincentivam os organizadores e retalhistas de um Estado-Membro de comercializar os seus produtos noutro Estado-Membro. A fim de que os consumidores e as empresas possam beneficiar plenamente do mercado interno, assegurando simultaneamente um elevado nível de proteção dos consumidores em toda a União, importa aproximar as legislações dos Estados-Membros em matéria de viagens organizadas e de serviços combinados de viagem.
- (7) A maioria dos viajantes que adquire viagens organizadas é considerada consumidora na aceção do direito do consumidor da União. Simultaneamente, nem sempre é fácil distinguir entre consumidores e representantes das pequenas empresas ou profissionais que reservam viagens relacionadas com a sua atividade comercial ou profissional através dos mesmos canais de reserva que os consumidores. Estes viajantes requerem muitas vezes um nível de proteção equivalente. Em contrapartida, as grandes empresas ou organizações muitas vezes organizam as viagens dos seus funcionários com base num contrato-quadro com empresas especializadas na organização de viagens de negócios. Este último tipo de serviços de viagem não exige um nível de proteção equivalente ao previsto para os consumidores. Consequentemente, a presente diretiva só deve ser aplicável aos passageiros em viagens de negócios na medida em que estes não tenham reservado os serviços de viagem com base num contrato-quadro. Para evitar a confusão com a definição da expressão «consumidor», contemplada noutras diretivas em matéria de defesa do consumidor, as pessoas objeto de proteção ao abrigo da presente diretiva devem ser referidas por «viajantes».
- (8) Dado que os serviços de viagem podem ser combinados de diversas formas, convém considerar como viagem organizada qualquer combinação de serviços de viagem que apresente as características que os viajantes normalmente associam a este tipo de viagens, nomeadamente o facto de os diferentes serviços de viagem serem reagrupados num único produto de viagem relativamente ao qual o organizador assume a responsabilidade pela sua correta execução. Segundo a jurisprudência do Tribunal de Justiça da União Europeia¹⁶, é indiferente se os serviços de viagem são combinados antes de ter sido estabelecido qualquer contacto com o viajante, ou se o são a pedido

¹⁶ Ver o acórdão proferido no processo C-400/00, Club Tour, Viagens e Turismo SA / Alberto Carlos Lobo Gonçalves Garrido e Club Med Viagens Lda, (Coletânea 2002, I-04051).

ou segundo as escolhas feitas por este. Independentemente de a reserva ser efetuada numa agência de viagens tradicional ou pela Internet, devem aplicar-se os mesmos princípios.

- (9) Por motivos de clareza, deve ser feita uma distinção entre as viagens organizadas e os serviços combinados de viagem, mediante os quais as agências de viagens tradicionais ou *online* ajudam os viajantes a combinar serviços de viagem que levam o viajante a celebrar contratos com diferentes prestadores de serviços de viagem, incluindo através de procedimentos interligados de reserva pela Internet. Os serviços combinados de viagem não apresentam algumas das características das viagens organizadas e, conseqüentemente, não seria adequado sujeitá-los a todas as obrigações aplicáveis às mesmas.
- (10) Tendo em conta os desenvolvimentos entretanto ocorridos a nível do mercado, importa definir com maior precisão o conceito de «viagens organizadas» em função de outros critérios objetivos respeitantes sobretudo à forma como esses serviços são apresentados ou adquiridos e relativamente aos quais os viajantes tenham expectativas legítimas de estar protegidos ao abrigo da diretiva. É o que sucede, nomeadamente, quando diferentes serviços de viagem são adquiridos para a mesma viagem ou férias no âmbito do mesmo processo de reserva num mesmo ponto de venda ou quando esses serviços são propostos para venda ou faturados por um preço global. Deve considerar-se que os serviços de viagem são adquiridos no âmbito do mesmo processo de reserva se forem selecionados antes de o viajante concordar em efetuar o pagamento.
- (11) Simultaneamente, os serviços combinados de viagem devem ser distinguidos dos serviços de viagens que os viajantes reservam de uma forma autónoma, muitas vezes em momentos diferentes, mesmo que para efeitos da mesma viagem ou férias. Os serviços combinados de viagem comercializados através da Internet devem também ser distinguidos das meras hiperligações através das quais os viajantes são informados, genericamente, da existência de outros serviços de viagem, por exemplo, quando um hotel ou o organizador de um evento inclui no seu sítio Web uma lista dos operadores que oferecem transporte para o seu estabelecimento, independentemente de se efetuar qualquer reserva, ou quando são utilizados *cookies* ou metadados para colocar anúncios nos sítios Web.
- (12) A aquisição de forma autónoma de um serviço de transporte aéreo, enquanto serviço de viagem isolado, não constitui uma viagem organizada nem se integra na categoria dos serviços combinados de viagem.
- (13) Por conseguinte, importa adotar normas específicas tanto para as agências de viagens tradicionais como para os retalhistas *on-line* que facilitam aos viajantes, aquando de uma mesma visita ou contacto com o respetivo ponto de venda, a celebração de contratos distintos com prestadores de serviços individuais ou retalhistas *on-line* que, mediante procedimentos interligados de reserva pela Internet, permitem a aquisição de serviços de viagem suplementares junto de outros operadores, de uma forma direcionada, o mais tardar quando é confirmada a reserva do primeiro serviço. Essas normas aplicar-se-iam, nomeadamente, quando, juntamente com a confirmação da reserva de um primeiro serviço de viagem, como a viagem de avião ou de comboio, o consumidor é convidado a reservar outros serviços de viagem suplementares disponíveis no destino turístico, por exemplo, o alojamento num hotel, com uma hiperligação para o sítio Web de reservas de outro prestador de serviços ou intermediário. Embora estes serviços não constituam uma viagem organizada na aceção da presente diretiva, pois não há qualquer dúvida de que um único organizador

assumiu a responsabilidade pelos serviços de viagem, esses serviços combinados constituem, no entanto, um modelo de negócio alternativo que, muitas vezes, concorre estreitamente com as viagens organizadas.

- (14) A fim de garantir a concorrência leal e proteger os consumidores, a obrigação de comprovar que se possui uma garantia suficiente para cobrir, em caso de insolvência, o reembolso dos pagamentos efetuados e o repatriamento dos viajantes deve ser também aplicável aos serviços combinados de viagem.
- (15) Tendo em vista aumentar a clareza para os viajantes, permitindo-lhes fazer uma escolha informada em relação aos diferentes tipos de serviços de viagem propostos, deve exigir-se aos operadores que mencionem claramente a natureza do serviço e informem os viajantes dos respetivos direitos. Uma declaração do operador sobre a natureza jurídica do produto de viagem comercializado deve corresponder à verdadeira natureza jurídica do produto em causa. As autoridades de aplicação da lei devem intervir sempre que os operadores não forneçam informações exatas aos viajantes.
- (16) Só a combinação de diferentes serviços de viagem, como o alojamento, o transporte rodoviário, ferroviário, fluvial, marítimo ou aéreo de passageiros, assim como o aluguer de automóveis, deve ser tida em conta para efeitos de identificação como viagem organizada ou serviços combinados de viagem. O alojamento para fins residenciais, incluindo para frequentar um curso de línguas a prazo, não é considerado alojamento na aceção da presente diretiva.
- (17) Outros serviços turísticos, como bilhetes para concertos, eventos desportivos, excursões ou parques de diversões são serviços que, combinados com o transporte de passageiros, alojamento e/ou aluguer de automóveis, devem ser considerados suscetíveis de constituir uma viagem organizada ou serviços combinados de viagem. No entanto, só são abrangidos pelo âmbito de aplicação da presente diretiva se o serviço turístico em causa representar uma parte significativa da viagem organizada. Em geral, o serviço turístico deve ser considerado uma parte significativa da viagem organizada se representar mais de 20 % do preço total ou constituir uma característica essencial da viagem ou das férias. Os serviços conexos, nomeadamente os seguros de viagens, o transporte das bagagens, as refeições e os serviços de limpeza prestados no âmbito do alojamento, não devem ser considerados serviços turísticos enquanto tal.
- (18) Importa clarificar igualmente que um contrato através do qual um operador permite a um viajante, após a celebração do mesmo, escolher a partir de uma seleção de diferentes tipos de serviços de viagem, como sucede com as caixas de oferta de viagens organizadas, deve ser considerado uma viagem organizada. Além disso, uma combinação de serviços de viagem deve ser considerada uma viagem organizada quando o nome ou os dados particulares do viajante, necessários para concluir a reserva, são transferidos entre os operadores, o mais tardar quando é confirmada a reserva do primeiro serviço. Os dados particulares necessários para concluir a reserva referem-se aos dados do cartão de crédito ou outras informações necessárias para obter o pagamento. Não é suficiente a mera transferência de dados particulares relativos ao destino ou às datas da viagem.
- (19) Uma vez que a necessidade de proteger os viajantes no caso de viagens de curta duração é menor, e a fim de evitar encargos desnecessários para os operadores, as viagens de duração inferior a 24 horas e que não incluem alojamento, assim como as denominadas «viagens organizadas ocasionais», devem ser excluídas do âmbito de aplicação da diretiva.

- (20) A principal característica das viagens organizadas é o facto de pelo menos um operador ser responsável, enquanto organizador, pela correta execução da totalidade da viagem organizada. Consequentemente, só nos casos em que intervenha outro operador enquanto organizador de uma viagem organizada, deve o primeiro operador, normalmente uma agência de viagens tradicional ou um retalhista *on-line*, poder intervir como mero retalhista ou intermediário e não ser responsável a título de organizador. O facto de um operador intervir como organizador de determinada viagem organizada depende da sua participação na elaboração da viagem em causa, na aceção da presente diretiva, e não da denominação sob a qual exerce a sua atividade. Se dois ou mais operadores satisfazem o critério que torna a combinação de serviços de viagem numa viagem organizada e esses operadores não informaram o viajante sobre qual deles é o organizador da viagem organizada, todos os operadores envolvidos serão considerados como organizadores.
- (21) Em relação às viagens organizadas, os retalhistas são considerados responsáveis, juntamente com o organizador, pela prestação das informações pré-contratuais. Além disso, deve ser clarificado que os retalhistas são responsáveis por eventuais erros na reserva. Para facilitar a comunicação, em especial nos casos transnacionais, os viajantes devem ter a possibilidade de contactar o organizador igualmente através do retalhista junto do qual adquiriram a viagem organizada.
- (22) O viajante deve receber todas as informações essenciais antes de adquirir a viagem organizada, quer esta seja vendida através de meios de comunicação à distância, ao balcão de uma agência ou por qualquer outra forma de comercialização. Ao fornecer essas informações, o operador deve ter em conta as necessidades específicas dos viajantes particularmente vulneráveis em virtude da sua idade ou incapacidade física, que o operador possa razoavelmente prever.
- (23) As informações essenciais sobre, por exemplo, as características principais dos serviços de viagem ou os respetivos preços, fornecidas nos anúncios, no sítio Web do organizador ou em brochuras, enquanto parte das informações pré-contratuais, devem ser consideradas vinculativas, salvo se o organizador se reservar o direito de efetuar alterações a estes elementos e essas alterações forem comunicadas ao viajante, de forma clara e bem perceptível, antes da celebração do contrato. No entanto, tendo em conta as novas tecnologias da comunicação, deixou de ser necessário estabelecer normas específicas sobre as brochuras, embora seja conveniente assegurar que, em certas circunstâncias, as alterações que tenham implicações na execução do contrato sejam comunicadas entre as partes num suporte duradouro, para posterior consulta. Essas informações devem poder ser alteradas em qualquer momento desde que ambas as partes no contrato manifestem expressamente o seu acordo.
- (24) Embora as exigências de informação previstas na presente diretiva sejam exaustivas, não prejudicam as exigências de informação previstas noutros instrumentos legislativos da União aplicáveis¹⁷.
- (25) Tendo em conta as especificidades dos contratos de viagens organizadas, importa estabelecer os direitos e as obrigações das partes para os períodos anterior e posterior ao início da viagem organizada, em especial se esta não for corretamente executada ou algumas circunstâncias sofrerem alterações.

¹⁷ Ver as Diretivas 2000/31/CE e 2006/123/CE, assim como os Regulamentos (CE) n.º 1107/2006, n.º 1008/2008, n.º 1371/2007, n.º 181/2011, n.º 1177/2010 e n.º 2111/2005.

- (26) Dado que muitas vezes as viagens organizadas são adquiridas com uma grande antecedência em relação à data da sua realização, podem ocorrer acontecimentos imprevistos. Por conseguinte, o viajante deve, em certas circunstâncias, ter o direito de transferir a viagem organizada para outro viajante. Nessas situações, o organizador deve poder recuperar as despesas em que incorreu, por exemplo se um subcontratante lhe exigir uma taxa para alterar o nome do passageiro ou para cancelar o bilhete de transporte e emitir um novo. Os viajantes devem também ter a possibilidade de denunciar o contrato em qualquer altura antes da data do início da viagem organizada, mediante o pagamento de uma indemnização adequada, bem como o direito de rescindir o contrato sem pagar qualquer indemnização sempre que circunstâncias inevitáveis e excepcionais, como uma guerra ou catástrofe natural, afetem significativamente a viagem. Considera-se que se verificam circunstâncias inevitáveis e excepcionais quando existam relatórios fiáveis e públicos, designadamente recomendações emitidas pelas autoridades dos Estados-Membros, que desaconselhem as deslocações a esse destino.
- (27) Em determinadas circunstâncias, também o organizador deve ter direito a rescindir o contrato antes da data do início da viagem organizada sem pagar qualquer indemnização, por exemplo, quando não seja atingido o número mínimo de participantes e essa eventualidade esteja prevista no contrato.
- (28) Em certos casos os organizadores devem poder efetuar unilateralmente alterações ao contrato de viagem organizada. No entanto, o viajante deve ter o direito a rescindir o contrato caso as alterações propostas alterem significativamente qualquer das características principais dos serviços de viagem. O aumento dos preços só é possível se ocorrer alguma alteração dos custos do combustível para o transporte de passageiros, alguma modificação das taxas ou comissões cobradas por um terceiro não diretamente envolvido na execução dos serviços em causa, ou uma alteração das taxas de câmbio aplicáveis à viagem organizada e se, simultaneamente, estiver expressamente prevista no contrato a possibilidade de revisão do preço da viagem, tanto em termos de aumento como de redução. O aumento do preço não pode ser superior a 10 % do preço da viagem organizada.
- (29) Importa estabelecer normas específicas quanto às vias de recurso face a um incumprimento do contrato de viagem organizada. O viajante deve poder ter os seus problemas resolvidos e, sempre que uma parte significativa dos serviços em causa não possa ser prestada, devem ser-lhe oferecidas soluções alternativas. O viajante deve também ter direito a uma redução do preço e/ou a uma indemnização pelos prejuízos eventualmente sofridos. Essa indemnização deve cobrir igualmente os eventuais danos não materiais, nomeadamente quando as férias ficam comprometidas e, quando se justifique, as despesas incorridas pelo viajante para resolver, ele próprio, o problema.
- (30) A fim de garantir a coerência, é conveniente harmonizar as disposições da presente diretiva com as convenções internacionais que regem os serviços de viagem e com a legislação da União sobre os direitos dos passageiros. Sempre que o organizador for responsável por um incumprimento ou pela execução incorreta dos serviços previstos no contrato de viagem organizada, deve poder invocar as limitações da responsabilidade dos prestadores de serviços enunciadas nas convenções internacionais, nomeadamente a Convenção de Montreal de 1999 para a Unificação de Certas Regras

relativas ao Transporte Aéreo Internacional¹⁸, a Convenção de 1980 relativa aos Transportes Internacionais Ferroviários (COTIF)¹⁹ e a Convenção de Atenas de 1974 relativa ao Transporte de Passageiros e Bagagens por Mar²⁰. Se for impossível, em virtude de circunstâncias inevitáveis e excepcionais, garantir o regresso do viajante ao local de partida, a obrigação de o organizador suportar os custos com a prorrogação da estada do viajante no local de destino deve ser harmonizada com a proposta da Comissão²¹ destinada a alterar o Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004, que estabelece regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos²².

- 31) A presente diretiva não deve prejudicar o direito dos viajantes apresentarem queixas ao abrigo da presente diretiva ou de outra legislação da UE em vigor, de modo a que possam continuar a ter a possibilidade de apresentar queixas ao organizador, ao transportador ou a qualquer outra parte responsável ou, se for caso disso, a várias partes. Importa clarificar que um viajante não pode acumular direitos ao abrigo de bases jurídicas diferentes se os direitos salvaguardarem o mesmo interesse ou tenham o mesmo objetivo. A responsabilidade do organizador não prejudica o direito de procurar obter reparação junto de terceiros, incluindo os prestadores de serviços envolvidos.
- (32) Se o viajante se encontrar em dificuldades durante a viagem ou as férias, o organizador deve ser obrigado a prestar-lhe prontamente assistência. Essa assistência deve consistir sobretudo na prestação das informações necessárias sobre aspetos como os serviços de saúde, as autoridades locais e a assistência consular, bem como ajuda prática, nomeadamente em matéria de comunicações à distância e de soluções alternativas de viagem.
- (33) Na sua Comunicação sobre a proteção dos passageiros em caso de insolvência da companhia aérea²³, a Comissão definiu uma série de medidas destinadas a melhorar a proteção dos viajantes em caso de insolvência de uma companhia aérea, nomeadamente através de uma melhor aplicação do Regulamento (CE) n.º 1008/2008 relativo a regras comuns de exploração dos serviços aéreos na Comunidade²⁴ e do Regulamento (CE) n.º 261/2004, sobre os direitos dos passageiros dos transportes aéreos, assim como através do estabelecimento de um diálogo com os operadores deste setor, sob pena de vir a ser adotada uma medida legislativa. A referida Comunicação

¹⁸ 2001/539/CE: Decisão do Conselho, de 5 de abril de 2001, relativa à celebração pela Comunidade Europeia da Convenção para a Unificação de Certas Regras relativas ao Transporte Aéreo Internacional (Convenção de Montreal) (JO L 194 de 18.7.2001, p. 38).

¹⁹ 2013/103/UE: Decisão do Conselho de 16 de junho de 2011, relativa à assinatura e celebração do Acordo entre a União Europeia e a Organização Intergovernamental para os Transportes Internacionais Ferroviários sobre a Adesão da União Europeia à Convenção relativa aos Transportes Internacionais Ferroviários (COTIF) (JO L 51 de 23.2.2013, p. 1).

²⁰ 2012/22/UE: Decisão do Conselho, de 12 de dezembro de 2011, relativa à adesão da União Europeia ao Protocolo de 2002 à Convenção de Atenas de 1974 relativa ao Transporte de Passageiros e Bagagens por Mar, no que respeita aos artigos 10.º e 11.º (JO L 8 de 12.1.2012, p. 1).

²¹ Proposta de regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho que altera o Regulamento (CE) n.º 261/2004 que estabelece regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos e Regulamento (CE) n.º 2027/97 relativo à responsabilidade das transportadoras aéreas no transporte de passageiros e respetiva bagagem – COM(2013)130 final.

²² JO L 46 de 17.2.2004, p. 1.

²³ COM (2013) 129 de 18.3.2013.

²⁴ JO L 293 de 31.10.2008, p. 3.

diz respeito à aquisição de uma única componente, designadamente serviços de transporte aéreo e, por conseguinte, não prejudica as normas em vigor em matéria de viagens organizadas nem impede que os legisladores estabeleçam medidas de proteção em caso de insolvência igualmente para quem adquirir outras combinações modernas de serviços de viagem.

- (34) Os Estados-Membros devem garantir que os viajantes que adquirem uma viagem organizada ou serviços combinados de viagem são plenamente protegidos em caso de insolvência do organizador, do retalhista que facilitou a aquisição dos serviços combinados de viagem ou de qualquer dos prestadores de serviços envolvidos. Os Estados-Membros onde estejam estabelecidos organizadores de viagens organizadas ou retalhistas que facilitam serviços combinados de viagem devem assegurar que os profissionais que oferecem essas combinações de serviços de viagem dão garantias de reembolso de todos os pagamentos efetuados pelos viajantes e do seu repatriamento em caso de insolvência. Embora mantendo o seu poder discricionário quanto à forma como essa proteção é concedida, os Estados-Membros devem garantir que os respetivos regimes de proteção nacionais em caso de insolvência são eficazes e garantem o rápido repatriamento e reembolso de todos os passageiros lesados pela insolvência. A proteção necessária em caso de insolvência deve ter em conta o risco financeiro efetivo decorrente das atividades do organizador, retalhista ou prestador de serviços em causa, incluindo o tipo de combinações de serviços viagem comercializadas, as flutuações sazonais previsíveis, assim como a importância dos pagamentos efetuados e a forma como estes são garantidos. Em conformidade com a Diretiva 2006/123/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2006, relativa aos serviços no mercado interno²⁵, nos casos em que a proteção em caso de insolvência possa ser prestada sob a forma de uma garantia ou uma apólice de seguro, essa garantia não se pode limitar às certidões emitidas por operadores financeiros estabelecidos num determinado Estado-Membro.
- (35) A fim de facilitar a liberdade de circulação de serviços, os Estados-Membros devem ser obrigados a reconhecer a proteção em caso de insolvência ao abrigo da legislação do Estado-Membro do estabelecimento. Para facilitar a cooperação administrativa e a supervisão das empresas que operam em diferentes Estados-Membros no que se refere à garantia contra a insolvência, os Estados-Membros devem ser obrigados a designar pontos de contacto centrais.
- (36) No que respeita aos serviços combinados de viagem, para além da obrigação de fornecer proteção em caso de insolvência e de informar os viajantes de que os prestadores de serviços individuais são os únicos responsáveis pelo cumprimento do contrato, os contratos em causa estão sujeitos à legislação geral da União em matéria de defesa do consumidor e à legislação setorial específica da União.
- (37) É necessário proteger os viajantes nas situações em que um retalhista efetua a reserva de uma viagem organizada ou de serviços combinados de viagem e comete um erro durante o processo de reserva.
- (38) Importa igualmente estabelecer que os consumidores não podem renunciar aos direitos conferidos pela presente diretiva e que os organizadores ou operadores que facilitam serviços combinados de viagem não se podem subtrair às suas obrigações alegando que apenas intervêm enquanto prestadores de serviços, intermediários ou em qualquer outra qualidade.

²⁵

JO L 328 de 27.12.2006, p.36.

- (39) Os Estados-Membros devem estabelecer as sanções aplicáveis à violação das disposições nacionais de transposição da presente diretiva e garantir a sua aplicação efetiva. Essas sanções devem ser eficazes, proporcionadas e dissuasivas.
- (40) A adoção da presente diretiva implica a adaptação de alguns atos legislativos em matéria de defesa do consumidor. Dado que a Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores²⁶, não é aplicável, na sua forma atual, aos contratos abrangidos pela Diretiva 90/314/CEE, importa proceder à alteração da Diretiva 2011/83/UE, a fim de garantir que esta se aplica aos serviços combinados de viagem e que certos direitos dos consumidores nela previstos se aplicam igualmente às viagens organizadas.
- (41) A presente diretiva não prejudica o disposto no Regulamento (CE) n.º 593/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de Junho de 2008, sobre a lei aplicável às obrigações contratuais (Roma I)²⁷ e no direito nacional dos contratos quanto aos aspetos que não sejam por ele regulados. Uma vez que a presente diretiva tem por finalidade contribuir para o correto funcionamento do mercado interno e assegurar um elevado nível de proteção do consumidor, os seus objetivos não podem ser realizados pelos Estados-Membros e podem ser melhor alcançados a nível da União. Consequentemente, a União pode adotar medidas de acordo com o princípio da subsidiariedade, consagrado no artigo 5.º do Tratado da União Europeia. Em conformidade com o princípio da proporcionalidade, consagrado no mesmo artigo, a presente diretiva não excede o necessário para atingir os seus objetivos.
- (42) A presente diretiva respeita os direitos fundamentais e observa os princípios consagrados na Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia. Mais concretamente, respeita a liberdade de empresa, prevista no artigo 16.º da Carta, assegurando simultaneamente um elevado nível de proteção do consumidor, em conformidade com o artigo 38.º da Carta.
- (43) De acordo com a Declaração Política Conjunta dos Estados-Membros e da Comissão, de 28 de setembro de 2011, sobre os documentos explicativos, os Estados-Membros assumiram o compromisso de, nos casos em que se justifique, fazer acompanhar a notificação das suas disposições de transposição de um ou mais documentos explicando a relação entre os elementos da diretiva e as partes correspondentes dos instrumentos nacionais de transposição. Em relação à presente diretiva, o legislador considera que se justifica a transmissão desses documentos,

ADOTARAM A PRESENTE DIRETIVA:

Capítulo I

Objeto, âmbito de aplicação e definições

Artigo 1.º *Objeto*

A presente diretiva tem por objeto contribuir para o bom funcionamento do mercado interno e para um elevado nível de proteção dos consumidores mediante a aproximação de determinados aspetos das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros em matéria de contratos sobre viagens

²⁶ JO L 304 de 22.11.2011, p. 64.

²⁷ JO L 177 de 4.7.2008, p. 6.

organizadas e serviços combinados de viagem celebrados entre os viajantes e os operadores comerciais.

Artigo 2.º
Âmbito de aplicação

1. A presente diretiva aplica-se às viagens organizadas, vendidas ou propostas para venda aos viajantes por operadores comerciais, com exceção do artigo 17.º, assim como aos serviços combinados de viagem, com exceção dos artigos 4.º a 14.º, do artigo 18.º e do artigo 21.º, n.º 1.
2. A presente diretiva não é aplicável a:
 - (a) viagens organizadas e serviços combinados de viagem com uma duração inferior a 24 horas, salvo se a dormida estiver incluída;
 - (b) contratos acessórios que abranjam serviços financeiros;
 - (c) viagens organizadas e serviços combinados de viagem adquiridos com base num contrato-quadro celebrado entre o empregador do viajante e um operador especializado na organização de viagens de negócios;
 - (d) viagens organizadas ou serviços combinados de viagem em que apenas um dos serviços de viagem, na aceção do artigo 3.º, n.º 1, alíneas a), b) e c), seja combinado com um serviço de viagem na aceção da alínea d) do mesmo artigo, caso este último não represente uma parte significativa da viagem organizada; ou
 - (e) contratos autónomos para um serviço único de viagem.

Artigo 3.º
Definições

Para efeitos da presente diretiva, entende-se por:

- (2) «serviço de viagem»:
 - (a) o transporte de passageiros,
 - (b) o alojamento para fins não residenciais,
 - (c) o aluguer de automóveis ou
 - (d) qualquer outro serviço turístico não acessório ao transporte de passageiros, ao alojamento ou ao aluguer de automóveis;
- (3) «viagens organizadas», a combinação de pelo menos dois tipos diferentes de serviços de viagem para efeitos da mesma viagem ou férias, se:
 - (a) esses serviços forem reagrupados por um único operador, incluindo a pedido ou segundo a escolha do cliente, antes de ser celebrado um contrato relativo à globalidade dos serviços; ou
 - (b) independentemente de serem celebrados contratos separados com diferentes prestadores de serviços de viagem, esses serviços forem:
 - (i) adquiridos num ponto de venda único no quadro do mesmo processo de reserva,
 - (ii) propostos para venda ou faturados por um preço global,

- (iii) publicitados ou vendidos sob a denominação de «viagem organizada» ou qualquer outra expressão análoga,
 - (iv) combinados após a celebração de um contrato através do qual o operador permite ao viajante escolher entre uma seleção de diferentes tipos de serviços, ou
 - (v) adquiridos a diferentes operadores mediante procedimentos interligados de reserva pela Internet, em que o nome do viajante ou os dados particulares necessários para efetuar a reserva são transferidos entre os operadores, o mais tardar quando é confirmada a reserva do primeiro serviço;
- (4) «contrato de viagem organizada», um contrato relativo à globalidade da viagem organizada ou, se esta for fornecida no quadro de contratos distintos, todos os contratos que abranjam os serviços incluídos na viagem organizada;
- (5) «início da viagem organizada», o começo da execução da viagem organizada;
- (6) «serviços combinados de viagem», uma combinação de, pelo menos, dois tipos diferentes de serviços de viagem para efeitos da mesma viagem ou férias, que não constitua uma viagem organizada e que tenha por resultado a celebração de contratos separados com prestadores de serviços de viagem distintos, quando um retalhista permita fazer essa combinação:
 - (a) com base em reservas separadas por ocasião de uma única visita ou de um contacto único com o ponto de venda; ou
 - (b) através da aquisição de serviços de viagem adicionais a outro operador, de forma direcionada, mediante procedimentos interligados de reserva pela Internet, o mais tardar quando é confirmada a reserva do primeiro serviço;
- (7) «viajante», qualquer pessoa que procure concluir ou esteja autorizada a viajar com base num contrato celebrado no âmbito da presente diretiva, incluindo os viajantes por motivos de negócios, desde que não o façam com base num contrato-quadro celebrado com um operador especializado na organização de viagens de negócios;
- (8) «operador», qualquer pessoa que atue para fins que se insiram no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional;
- (9) «organizador», qualquer profissional que combine viagens organizadas e que as venda ou proponha, diretamente ou por intermédio de outro operador ou conjuntamente com este; sempre que mais do que um operador satisfizerem qualquer dos critérios referidos no n.º 2, alínea b), todos esses operadores são considerados organizadores, salvo se um deles for designado como organizador e o viajante for devidamente informado;
- (10) «retalhista», um operador distinto do organizador que:
 - (a) venda ou proponha para venda viagens organizadas ou
 - (b) facilite a aquisição de serviços de viagem que façam parte de um serviço combinado de viagem, ajudando os viajantes a celebrar contratos separados de serviços de viagem com outros prestadores de serviços;
- (11) «suporte duradouro», qualquer instrumento que possibilite ao viajante ou ao operador conservar informações que lhe sejam pessoalmente dirigidas de uma forma que lhe permita aceder ulteriormente às mesmas durante um período de tempo adaptado aos

fins a que as informações se destinam e que permita a reprodução idêntica das informações armazenadas;

- (12) «circunstâncias inevitáveis e excepcionais», qualquer situação fora do controlo do operador cujas consequências não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido adotadas todas as medidas razoáveis;
- (13) «falta de conformidade», o incumprimento ou a execução incorreta dos serviços de viagem incluídos numa viagem organizada.

Capítulo II

Obrigações de informação e teor do contrato de viagem organizada

Artigo 4.º

Informações pré-contratuais

1. Os Estados-Membros devem assegurar que, antes de um viajante ficar vinculado por qualquer contrato de viagem organizada ou proposta correspondente, o organizador e, se a viagem for vendida através de um retalhista, também este último, sejam obrigados a fornecer ao viajante as seguintes informações, sempre que tal se aplique à viagem organizada:
 - (a) as principais características dos serviços de viagem, nomeadamente:
 - (i) o(s) destino(s), o itinerário e os períodos de estadia, com as datas;
 - (ii) os meios, características e categorias de transporte, os locais, as datas e a hora de partida e do regresso ou, se a hora exata ainda não tiver sido definida, a data aproximada de partida e de regresso, a duração, as escalas e as correspondências;
 - (iii) a localização, as principais características e categoria turística do alojamento;
 - (iv) se estão incluídas refeições e, em caso afirmativo, o número de refeições fornecidas;
 - (v) as visitas, excursões ou outros serviços incluídos no preço global acordado para a viagem organizada;
 - (vi) a(s) língua(s) em que as atividades serão levadas a cabo, e
 - (vii) se está assegurado o acesso das pessoas com mobilidade reduzida durante toda a viagem ou as férias;
 - (b) a denominação comercial, o endereço do organizador e, se for caso disso, do retalhista, assim como os seus números de telefone e endereços de correio eletrónico;
 - (c) o preço total da viagem organizada, incluindo impostos e, se for caso disso, todas as taxas, encargos e outros custos adicionais ou, se estes não puderem ser razoavelmente calculados antecipadamente, a indicação de que o viajante poderá ter de suportar esses custos adicionais;
 - (d) as modalidades de pagamento e, se for caso disso, a existência de uma caução ou de outras garantias financeiras a pagar ou a fornecer pelo viajante, bem como as condições aplicáveis;

- (e) o número mínimo de pessoas exigido para a viagem organizada poder ter lugar e a definição de um prazo de pelo menos 20 dias antes da data do início da viagem para o eventual cancelamento caso esse número não seja atingido;
 - (f) informações gerais sobre passaportes e vistos, incluindo prazos aproximados para os nacionais do(s) Estado(s)-Membro(s) em causa obterem os vistos, bem como informações sobre as formalidades sanitárias exigidas;
 - (g) a confirmação de que os serviços em causa constituem uma viagem organizada na aceção da presente diretiva.
2. As informações referidas no n.º 1 são apresentadas de forma clara e bem perceptível.

Artigo 5.º

Caráter vinculativo das informações pré-contratuais e celebração do contrato

1. Os Estados-Membros devem assegurar que os organizadores não podem alterar as informações transmitidas aos viajantes nos termos do artigo 4.º, alíneas a), c), d), e) e g), salvo se o organizador se reservar o direito de efetuar alterações a essa informação e as comunicar ao viajante de forma clara e bem perceptível antes da celebração do contrato.
2. Se as informações sobre taxas, encargos e outros custos adicionais referidas no artigo 4.º, alínea c), não forem transmitidas antes da celebração do contrato, o viajante não pode ser obrigado a suportar tais custos.
3. Aquando da celebração do contrato ou imediatamente depois, o organizador deve transmitir ao viajante uma cópia do contrato ou a confirmação do mesmo num suporte duradouro.

Artigo 6.º

Teor do contrato de viagem organizada e documentos a fornecer antes da data do início da viagem

1. Os Estados-Membros devem assegurar que os contratos de viagens organizadas são redigidos em termos claros e facilmente compreensíveis e legíveis, quando são reduzidos a escrito.
2. O contrato ou a confirmação do mesmo deve incluir todas as informações referidas no artigo 4.º. Deve incluir igualmente as seguintes informações adicionais:
 - (h) as exigências especiais do viajante que o organizador tenha aceite;
 - (i) uma menção segundo a qual o organizador é:
 - (i) responsável pela correta execução de todos os serviços de viagem incluídos;
 - (ii) obrigado a prestar assistência se o viajante se encontrar em dificuldades, em conformidade com o artigo 14.º;
 - (iii) obrigado a facultar proteção em caso de insolvência, a fim de assegurar o reembolso dos pagamentos efetuados e o repatriamento em conformidade com o artigo 15.º, assim como o nome da entidade que presta a proteção em caso de insolvência e os seus dados de contacto, incluindo o seu endereço;

- (j) os dados de um ponto de contacto junto do qual o viajante possa denunciar qualquer incumprimento constatado no local;
 - (k) o nome, endereço, número de telefone e endereço de correio eletrónico do representante ou do ponto de contacto local do organizador cuja assistência possa ser solicitada por um viajante que se encontre em dificuldades ou, na falta destes, um número telefónico de urgência ou a indicação de outras formas de contactar o organizador;
 - (l) uma menção segundo a qual o viajante pode rescindir o contrato em qualquer momento antes da data do início da viagem organizada mediante o pagamento de uma indemnização adequada ou de uma taxa de rescisão razoável, caso tal tenha sido especificado em conformidade com o artigo 10.º, n.º 1;
 - (m) no caso de menores que viajam no quadro de uma viagem organizada que inclua alojamento, informações que permitam o contacto direto com o menor ou com o responsável local pela sua estadia;
 - (n) informações sobre os mecanismos de resolução alternativa de litígios existentes, incluindo os mecanismos de resolução de litígios através da Internet.
3. As informações referidas no n.º 2 são apresentadas de uma forma clara e bem perceptível.
4. Com a devida antecedência, antes da data do início da viagem organizada, o organizador deve fornecer ao viajante os recibos, vales ou bilhetes necessários, incluindo informações exatas sobre as horas da partida, das escalas, das correspondências e da chegada.

Capítulo III

Alterações ao contrato antes da data do início da viagem organizada

Artigo 7.º

Transferência do contrato para outro viajante

1. Os Estados-Membros devem assegurar que um viajante, após um pré-aviso razoável ao organizador num suporte duradouro antes da data do início da viagem organizada, pode ceder o contrato a uma pessoa que preencha todas as condições aplicáveis a esse contrato.
2. A pessoa que cede o contrato e o cessionário são solidariamente responsáveis pelo pagamento do saldo em dívida, assim como por eventuais taxas, encargos ou outros custos ocasionados pela cessão. Esses custos não devem exceder os limites do razoável e, em qualquer caso, não podem exceder o custo efetivamente suportado pelo organizador.

Artigo 8.º

Alteração do preço

1. Os Estados-Membros devem assegurar que os preços não são sujeitos a alteração, salvo se o contrato prever explicitamente a possibilidade de um aumento e obrigar o organizador a reduzir os preços na mesma proporção, em consequência direta de variações:

- (o) do custo do combustível utilizado para o transporte de passageiros,
 - (p) do nível das comissões ou taxas aplicadas aos serviços de viagem em causa impostos por terceiros não diretamente envolvidos na execução da viagem organizada, incluindo as taxas de estadia, as taxas de aterragem, de embarque ou de desembarque nos portos e aeroportos, ou
 - (q) das taxas de câmbio aplicáveis à viagem organizada.
2. O aumento do preço referido no n.º 1 não pode exceder 10 % do preço da viagem organizada.
 3. O aumento do preço referido no n.º 1 só é válido se o organizador o comunicar ao viajante, juntamente com uma justificação e os respetivos cálculos, num suporte duradouro, o mais tardar 20 dias antes do início da viagem organizada.

Artigo 9.º

Alteração de outras condições contratuais

1. Os Estados-Membros devem assegurar que, antes da data do início da viagem organizada, o organizador não pode unilateralmente alterar as condições contratuais, exceto no que se refere ao preço, salvo se:
 - (a) o organizador se tiver reservado esse direito no contrato,
 - (b) a alteração não for significativa e
 - (c) o organizador comunicar as alterações ao viajante de forma clara e bem perceptível num suporte duradouro.
2. Se, antes da data do início da viagem organizada, o organizador se vir obrigado a alterar significativamente qualquer das características principais dos serviços de viagem, tal como definidas no artigo 4.º, n.º 1, alínea a), ou as exigências especiais, referidas no artigo 6.º, n.º 2, alínea a), deve comunicar ao viajante sem demora injustificada de forma clara e bem perceptível num suporte duradouro:
 - (d) as alterações propostas e
 - (e) a possibilidade de o viajante poder rescindir o contrato sem qualquer penalização num determinado prazo razoável e que, se não o fizer, a proposta de alteração será considerada aceite.
3. Sempre que as alterações ao contrato referidas no n.º 2 resultem numa viagem organizada de menor qualidade ou de custo inferior, o viajante terá direito a uma redução do preço.
4. Se o contrato for objeto de rescisão nos termos do n.º 2, alínea b), o organizador deve, no prazo de 14 dias a contar do seu termo, reembolsar todos os pagamentos efetuados pelo viajante. O viajante tem direito, se for caso disso, a uma indemnização em conformidade com o artigo 12.º.

Artigo 10.º

Rescisão do contrato antes da data do início da viagem organizada

1. Os Estados-Membros devem assegurar que o viajante pode rescindir o contrato antes da data do início da viagem organizada mediante o pagamento de uma indemnização adequada. O contrato pode estipular taxas de rescisão razoáveis, calculadas em função da data da rescisão e das economias de custos e dos rendimentos habituais

resultantes da reafetação dos serviços de viagem. Na falta das taxas de rescisão habituais, o montante da indemnização corresponde ao preço da viagem organizada menos as despesas economizadas pelo organizador.

2. O viajante deve ter o direito a rescindir o contrato antes da data do início da viagem organizada sem pagar qualquer indemnização em caso de circunstâncias inevitáveis e excepcionais que afetem consideravelmente a viagem no local de destino ou na sua proximidade imediata.
3. O organizador pode rescindir o contrato sem pagar qualquer indemnização ao viajante se:
 - (a) o número de pessoas inscritas na viagem organizada for inferior ao número mínimo indicado no contrato, e o organizador notificar o viajante da rescisão dentro do prazo fixado no contrato o mais tardar 20 dias antes da data do início da viagem; ou
 - (b) o organizador for impedido de cumprir o contrato devido a circunstâncias inevitáveis e excepcionais e notificar o viajante da rescisão sem demora injustificada antes da data do início da viagem organizada.
4. Em caso de rescisão do contrato nos termos dos n.ºs 1, 2 e 3, o organizador deve, no prazo de 14 dias, reembolsar de todos os pagamentos efetuados indevidamente pelo viajante.

Capítulo IV

Execução da viagem organizada

Artigo 11.º

Responsabilidade pela execução da viagem organizada

1. Os Estados-Membros devem assegurar que o organizador é responsável pela execução dos serviços de viagem incluídos na viagem organizada, independentemente de esses serviços serem executados pelo próprio organizador ou por outros prestadores de serviços.
2. Se um desses serviços não for executado nos termos do contrato, o organizador deve suprir o incumprimento, salvo se tal se revelar desproporcionado.
3. Sempre que uma parte significativa dos serviços não possa ser prestada como acordado no contrato, o organizador deve propor alternativas adequadas, sem custos suplementares para o viajante, a fim de dar continuidade à viagem organizada, incluindo quando o regresso do viajante ao seu local de partida não é assegurado como acordado.
4. Se o organizador estiver impossibilitado de propor alternativas adequadas, ou se o viajante não as aceitar por não serem equivalentes ao acordado no contrato, o organizador deve, desde que a viagem organizada inclua o transporte de passageiros, proporcionar ao viajante, sem custos suplementares, um meio de transporte equivalente até ao local da partida ou até outro local que o viajante tenha aceite e, se for caso disso, indemnizá-lo em conformidade com o artigo 12.º.
5. Quando for impossível assegurar o regresso atempado do viajante em virtude de circunstâncias inevitáveis e excepcionais, o organizador não é obrigado a suportar os custos de prolongamento da estada superiores a 100 EUR por noite e a três noites por viajante.

6. A limitação dos custos referida no n.º 5 não se aplica às pessoas com mobilidade reduzida, tal como definidas no Regulamento (CE) n.º 1107/2006 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 5 de julho de 2006, relativo aos direitos das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida no transporte aéreo²⁸, e respetivos acompanhantes, às grávidas e às crianças não acompanhadas, assim como às pessoas que necessitem de cuidados médicos específicos, desde que o organizador tenha sido notificado dessas necessidades específicas pelo menos 48 horas antes da data do início da viagem organizada. O organizador não pode invocar a ocorrência de circunstâncias inevitáveis e excecionais para limitar os custos referidos no n.º 5 quando o fornecedor de serviço de transporte em causa não possa invocar tais circunstâncias ao abrigo da legislação aplicável na União.
7. Se as alternativas propostas derem origem a uma viagem organizada de menor qualidade ou de custo inferior, o viajante tem direito a uma redução do preço e, se for caso disso, a uma indemnização por danos em conformidade com o artigo 12.º.

Artigo 12.º

Redução do preço e indemnização por danos

1. Os Estados-Membros devem assegurar que o viajante tem direito a uma redução adequada do preço:
 - (a) em relação a qualquer período durante o qual a prestação dos serviços não foi conforme com o contrato; ou
 - (b) quando as outras alternativas referidas no artigo 11.º, n.ºs 3 e 4, derem origem a uma viagem organizada de qualidade ou de custo inferior.
2. O viajante tem direito a ser indemnizado pelo organizador por quaisquer danos, incluindo danos morais, sofridos em consequência da falta de conformidade com o contrato dos serviços prestados.
3. O viajante não tem direito a uma redução do preço ou a uma indemnização por perdas e danos:
 - (a) se o organizador provar que a falta de conformidade com o contrato é:
 - (i) imputável ao viajante,
 - (ii) imputável a um terceiro alheio à prestação dos serviços objeto do contrato, sendo tal situação imprevisível ou inevitável, ou
 - (iii) devida a circunstâncias inevitáveis e excecionais ou
 - (b) se o viajante não informar o organizador sem demora injustificada de qualquer falta de conformidade por si constatada no local, quando essa exigência de informação esteja clara e explicitamente prevista no contrato e seja razoável dadas as circunstâncias do caso.
4. Na medida em que as convenções internacionais que vinculam a União limitem o âmbito ou as condições em que uma indemnização é devida por um prestador de um serviço integrado numa viagem organizada, as mesmas limitações devem aplicar-se ao organizador. Na medida em que as convenções internacionais não vinculativas para a União limitem a indemnização a pagar por um prestador de serviços, os Estados-Membros podem limitar igualmente a indemnização a pagar pelo

²⁸

JO L 204 de 26.7.2006, p. 1.

organizador. Nos outros casos, o contrato pode limitar a indemnização a pagar pelo organizador, desde que essa limitação não se aplique aos danos corporais e aos danos causados intencionalmente ou com negligência grave e não seja inferior ao triplo do preço global da viagem organizada.

5. Nenhum direito a uma indemnização ou à redução do preço por força da presente diretiva prejudica os direitos dos viajantes ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 261/2004²⁹, do Regulamento (CE) n.º 1371/2007³⁰, do Regulamento (UE) n.º 1177/2010³¹ e do Regulamento (UE) n.º 181/2011³². Os viajantes têm o direito de apresentar reclamações ao abrigo da presente diretiva e a título dos referidos regulamentos, mas não podem acumular direitos a título de diferentes bases jurídicas em relação aos mesmos factos, se esses direitos salvaguardarem o mesmo interesse ou tenham o mesmo objetivo.
6. O prazo de prescrição para a introdução de reclamações ao abrigo do presente artigo não pode ser inferior a dois anos.

Artigo 13.º

Possibilidade de contactar o organizador por intermédio do retalhista

Os Estados-Membros devem assegurar que o viajante pode dirigir mensagens, queixas ou reclamações relacionadas com a execução da viagem organizada diretamente ao retalhista por intermédio do qual a viagem foi adquirida. O retalhista deve transmitir ao organizador, sem demora injustificada, essas mensagens, queixas ou reclamações. Para efeitos de cumprimento dos prazos ou dos períodos de prescrição, a receção dessas notificações pelo retalhista deve ser considerada como sendo dirigida ao organizador.

Artigo 14.º

Obrigação de prestar assistência

Os Estados-Membros devem assegurar que o organizador presta rapidamente assistência ao viajante que se encontre em dificuldades, nomeadamente:

- (a) fornecendo informações adequadas sobre os serviços de saúde, as autoridades locais e a assistência consular, e
- (b) ajudando o viajante a efetuar comunicações à distância e a encontrar soluções alternativas de viagem.

O organizador deve poder cobrar uma taxa razoável por essa assistência nos casos em que a situação tenha sido causada por negligência ou ação do próprio viajante.

²⁹ JO L 46 de 17.2.2004, p. 1.

³⁰ JO L 315 de 3.12.2007, p. 14.

³¹ JO L 334 de 17.2.2010, p. 1.

³² JO L 55 de 28.2.2011, p. 1.

Capítulo V

Proteção em caso de insolvência

Artigo 15.º

Eficácia e âmbito da proteção em caso de insolvência

1. Os Estados-Membros devem assegurar que os organizadores e os retalhistas que facilitam a aquisição de serviços combinados de viagem estabelecidos no seu território constituem uma garantia para o reembolso efetivo e rápido de todos os pagamentos efetuados pelos viajantes e, na medida em que esteja previsto o transporte de passageiros, para o repatriamento efetivo e rápido dos viajantes em caso de insolvência.
2. A proteção em caso de insolvência, referida no n.º 1, deve ter em conta o risco financeiro efetivo decorrente das atividades do operador. Deve beneficiar os viajantes independentemente do seu local de residência, do local de partida ou do local onde a viagem organizada ou os serviços combinados de viagem são vendidos.

Artigo 16.º

Reconhecimento mútuo da proteção em caso de insolvência e cooperação administrativa

1. Os Estados-Membros devem reconhecer, como satisfazendo as exigências das respetivas disposições nacionais de transposição do artigo 15.º, a proteção em caso de insolvência obtida por um organizador ou um retalhista que facilite a aquisição de serviços combinados de viagem ao abrigo das normas de transposição do artigo 15.º do Estado-Membro onde estiver estabelecido.
2. Os Estados-Membros devem designar pontos de contacto centrais para facilitar a cooperação administrativa e a supervisão dos organizadores e retalhistas que facilitem a aquisição de serviços combinados de viagem em diferentes Estados-Membros. Os Estados-Membros devem comunicar as coordenadas desses pontos de contacto a todos os outros Estados-Membros e à Comissão.
3. Os pontos de contacto centrais devem comunicar entre si todas as informações necessárias sobre os regimes de proteção nacionais em caso de insolvência e a identidade dos organismos ou entidades que disponibilizam proteção em caso de insolvência a operadores individuais estabelecidos no seu território. Os pontos de contacto concedem entre si o acesso aos anuários de organizadores e retalhistas que facilitam a aquisição de serviços combinados de viagem que estão em conformidade com as respetivas obrigações em matéria de proteção em caso de insolvência.
4. Se um Estado-Membro tiver dúvidas quanto à proteção em caso de insolvência por parte de um organizador ou retalhista que facilite a aquisição de serviços combinados de viagem, e que está estabelecido noutro Estado-Membro, mas opere no seu território, deve solicitar esclarecimentos ao Estado-Membro do estabelecimento desse operador. Os Estados-Membros devem responder aos pedidos dos outros Estados-Membros o mais tardar 15 dias úteis a contar da receção dos pedidos.

Capítulo VI

Serviços combinados de viagem

Artigo 17.º

Exigências de informação aplicáveis aos serviços combinados de viagem

Os Estados-Membros devem assegurar que, antes de um viajante ficar vinculado por um contrato ou proposta correspondente de serviços combinados de viagem, o operador que facilita a aquisição desses serviços declara de forma clara e perceptível:

- a) que cada prestador de serviços é o único responsável pela correta execução contratual do serviço em causa; e
- b) que o viajante não beneficia de nenhum dos direitos que são reconhecidos exclusivamente aos consumidores de viagens organizadas pela presente diretiva, mas beneficia do direito ao reembolso dos pagamentos efetuados e, desde que esteja incluído o transporte de passageiros, do direito de repatriamento em caso de insolvência do próprio retalhista ou de qualquer dos prestadores de serviços.

Capítulo VII

Disposições gerais

Artigo 18.º

Obrigações específicas do retalhista quando o organizador está estabelecido fora do EEE

Sempre que o organizador esteja estabelecido fora do EEE, o retalhista estabelecido num Estado-Membro fica sujeito às obrigações aplicáveis aos organizadores por força dos capítulos IV e V, salvo se puder provar que o organizador preenche as condições previstas nesses capítulos.

Artigo 19.º

Responsabilidade por erros na reserva

Os Estados-Membros devem assegurar que qualquer retalhista que concordou em proceder à reserva de uma viagem organizada ou de serviços combinados de viagem, ou que possibilite a reserva de tais serviços, é responsável por qualquer erro que possa ocorrer no processo de reserva, salvo se esse erro for imputável ao viajante ou devido a circunstâncias inevitáveis e excecionais.

Artigo 20.º

Direito de reparação

Nos casos em que um organizador ou, em conformidade com os artigos 15.º ou 18.º, um retalhista, deve pagar uma indemnização, conceder uma redução do preço ou cumprir qualquer das outras obrigações que lhe incumbem por força da presente diretiva, nenhuma disposição da presente diretiva ou da legislação nacional pode ser interpretada como restringindo o seu direito de obter reparação junto de eventuais terceiros que tenham contribuído para o facto gerador da indemnização, da redução do preço ou de outras obrigações.

Artigo 21.º
Caráter imperativo da diretiva

1. A declaração por parte de um organizador de que atua exclusivamente enquanto prestador de um serviço de viagem, intermediário ou em qualquer outra qualidade, ou de que uma viagem organizada, na aceção da presente diretiva, não constitui uma viagem organizada, não o dispensa das obrigações impostas aos organizadores pela presente diretiva.
2. Os viajantes não podem renunciar aos direitos que lhes são conferidos pelas disposições nacionais de transposição da presente diretiva.
3. Os viajantes não podem ficar vinculados por qualquer disposição contratual ou declaração sua que, direta ou indiretamente, lhes permitam renunciar ou restringir os direitos conferidos aos viajantes pela presente diretiva ou contornar a aplicação da presente diretiva.

Artigo 22.º
Aplicação da diretiva

Os Estados-Membros devem assegurar a existência de meios adequados e eficazes para garantir o cumprimento do disposto na presente diretiva.

Artigo 23.º
Sanções

Os Estados-Membros devem estabelecer as regras em matéria de sanções que os organismos responsáveis pela aplicação da legislação podem impor aos operadores em caso de infração às disposições nacionais adotadas em conformidade com a presente diretiva e tomar todas as medidas necessárias para garantir a sua aplicação. As sanções previstas devem ser eficazes, proporcionadas e dissuasivas.

Artigo 24.º
Relatórios da Comissão e reexame

Até [5 anos após a sua entrada em vigor], a Comissão deve apresentar ao Parlamento Europeu e ao Conselho um relatório sobre a aplicação da presente diretiva. Esse relatório deve ser acompanhado, se necessário, de propostas legislativas para a adaptação da presente diretiva aos desenvolvimentos entretanto ocorridos em matéria de direitos dos viajantes.

Artigo 25.º
Alteração do Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e da Diretiva 2011/83/UE

1. O n.º 5 do anexo do Regulamento (CE) n.º 2006/2004 passa a ter a seguinte redação:
«5. Diretiva [a presente diretiva] do Parlamento Europeu e do Conselho, de [data de adoção], relativa às viagens organizadas e aos serviços combinados de viagem que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2011/83/UE e revoga a Diretiva 90/314/CEE do Conselho (JO [...])».
2. O artigo 3.º, n.º 3, alínea g), da Diretiva 2011/83/UE passa a ter a seguinte redação:
«g) Relativos às viagens organizadas, na aceção do artigo 3.º, n.º 2, da Diretiva [a presente diretiva] do Parlamento Europeu e do Conselho, de [data de adoção],

relativa às viagens organizadas e aos serviços combinados de viagem que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2011/83/UE e revoga a Diretiva 90/314/CEE do Conselho (JO [...])», com exceção do artigo 8.º, n.º 2, do artigo 19.º, do artigo 21.º e do artigo 22.º».

Capítulo VIII

Disposições finais

Artigo 26.º

Revogação

A Diretiva 90/314/CE é revogada com efeitos a partir de [18 meses após a entrada em vigor da presente diretiva].

As remissões para a diretiva revogada devem entender-se como sendo feitas para a presente diretiva e ser lidas de acordo com o quadro de correspondência que figura no anexo I da presente diretiva.

Artigo 27.º

Transposição

1. Os Estados-Membros devem adotar e publicar, até [18 meses após a entrada em vigor da presente diretiva], as disposições legislativas, regulamentares e administrativas necessárias para dar cumprimento à presente diretiva. Os Estados-Membros devem comunicar imediatamente à Comissão o texto dessas disposições.
2. Os Estados-Membros devem aplicar as referidas disposições até [18 meses após a entrada em vigor da presente diretiva].
3. As disposições adotadas pelos Estados-Membros devem fazer uma referência à presente diretiva ou ser acompanhadas dessa referência aquando da sua publicação oficial. As modalidades da referência são estabelecidas pelos Estados-Membros.
4. Os Estados-Membros devem comunicar à Comissão o texto das principais disposições de direito interno que adotarem no domínio abrangidos pela presente diretiva.

Artigo 28.º

Entrada em vigor

A presente diretiva entra em vigor no [vigésimo dia seguinte ao da sua publicação no *Jornal Oficial da União Europeia*].

Artigo 29.º

Destinatários

Os destinatários da presente diretiva são os Estados-Membros.

Feito em Bruxelas, em

Pelo Parlamento Europeu
O Presidente

Pelo Conselho
O Presidente

ANEXO I³³

Numeração dos artigos na Diretiva 90/314/CEE do Conselho, de 13 de junho de 1990, relativa às viagens organizadas, férias organizadas e circuitos organizados	Numeração dos artigos da presente diretiva
Artigo 1.º	Artigo 1.º (alterado)
Artigo 2.º, n.º 1	Artigo 3.º, n.º 2, (alterado) e artigo 2.º, n.º 2, alínea a)
Artigo 2.º, n.º 2	Artigo 3.º, n.º 8 (alterado), e artigo 2.º, n.º 2, alínea e)
Artigo 2.º, n.º 3	Artigo 3.º, n.º 9 (alterado)
Artigo 2.º, n.º 4	Artigo 3.º, n.º 6 (alterado)
Artigo 2.º, n.º 5	Artigo 3.º, n.º 3 (alterado)
Artigo 3.º, n.º 1	Suprimido
Artigo 3.º, n.º 2	Suprimido, embora as partes principais tenham sido incorporadas nos artigos 4.º e 5.º (alterados)
Artigo 4.º, n.º 1	Artigo 4.º, n.º 1 (alterado), artigo 6.º, n.º 2 (alterado) e artigo 6.º, n.º 4 (alterado)
Artigo 4.º, n.º 1, alínea b), subalínea iv)	Suprimido
Artigo 4.º, n.º 2, alínea a)	Artigo 6.º, n.º 2 (alterado)
Artigo 4.º, n.º 2, alínea b)	Artigo 5.º, n.º 3 (alterado) e artigo 6.º, n.ºs 1 e 3 (alterados)

³³

A presente lista é meramente informativa. Quando um artigo da lista relativo à presente diretiva seja indicado como correspondendo a um artigo da Diretiva 90/314/CEE, significa que, pelo menos, alguns elementos de uma disposição da Diretiva 90/314/CEE são igualmente incluídos na presente diretiva, não significando, todavia, que a redação das disposições em causa seja a mesma.

Artigo 4.º, n.º 2, alínea c)	Suprimido
Artigo 4.º, n.º 3	Artigo 7.º (alterado)
Artigo 4.º, n.º 4	Artigo 8.º (alterado)
Artigo 4.º, n.º 5	Artigo 9.º, n.º 2 (alterado)
Artigo 4.º, n.º 6	Artigo 9.º, n.ºs 3 e 4, (alterado) e artigo 10.º, n.ºs 3 e 4 (alterado)
Artigo 4.º, n.º 7	Artigo 11.º, n.ºs 3, 4 e 7 (alterado)
Artigo 5.º, n.º 1	Artigo 11.º, n.º 1 (alterado)
Artigo 5.º, n.º 2	Artigo 12.º, n.ºs 2, 3 e 4, (alterado) e artigo 14.º (alterado)
Artigo 5.º, n.º 3	Artigo 21.º, n.º 3 (alterado)
Artigo 5.º, n.º 4	Artigo 6.º, n.º 2, alínea c), (alterado) e artigo 12.º, n.º 3, alínea b) (alterado)
Artigo 6.º	Artigo 11.º, n.º 2 (alterado)
Artigo 7.º	Artigo 15.º (alterado) e artigo 16.º (alterado)
Artigo 8.º	Suprimido
Artigo 9.º, n.º 1	Artigo 27.º, n.ºs 1, 2 e 3 (alterado)
Artigo 9.º, n.º 2	Artigo 27.º, n.º 4 (alterado)
Artigo 10.º	Artigo 29.º

FICHA FINANCEIRA LEGISLATIVA

1. CONTEXTO DA PROPOSTA/INICIATIVA

- 1.1 Denominação da proposta/iniciativa
- 1.2 Domínio(s) de intervenção abrangido(s) segundo a estrutura ABM/ABB
- 1.3 Natureza da proposta/iniciativa
- 1.4 Objetivos
- 1.5 Justificação da proposta/iniciativa
- 1.6 Duração da ação e impacto financeiro
- 1.7 Modalidade(s) de gestão prevista(s)

2. MEDIDAS DE GESTÃO

- 2.1. Disposições em matéria de acompanhamento e prestação de informações
- 2.2. Sistema de gestão e de controlo
- 2.3. Medidas de prevenção de fraudes e irregularidades

3. IMPACTO FINANCEIRO ESTIMADO DA PROPOSTA/INICIATIVA

- 3.1. Rubrica(s) do quadro financeiro plurianual e rubrica(s) orçamental(/is) de despesas envolvidas(s)
- 3.2. Impacto estimado nas despesas
 - 3.2.1. *Síntese do impacto estimado nas despesas*
 - 3.2.2. *Impacto estimado nas dotações operacionais*
 - 3.2.3. *Impacto estimado nas dotações de natureza administrativa*
 - 3.2.4. *Compatibilidade com o atual quadro financeiro plurianual*
 - 3.2.5. *Participação de terceiros no financiamento*
- 3.3. Impacto estimado nas receitas

FICHA FINANCEIRA LEGISLATIVA

1. CONTEXTO DA PROPOSTA/INICIATIVA

1.1. Denominação da proposta/iniciativa

Proposta de revisão da Diretiva 90/314/CEE relativa às viagens organizadas, férias organizadas e circuitos organizados

1.2. Domínio(s) de intervenção abrangido(s) segundo a estrutura ABM/ABB³⁴

Título 33 – Justiça

1.3. Natureza da proposta/iniciativa

X A proposta/iniciativa refere-se a uma **nova ação**

☐ A proposta/iniciativa refere-se a uma nova ação na sequência de um projeto-piloto/ação preparatória³⁵

☐ A proposta/iniciativa refere-se à **prorrogação de uma ação existente**

☐ A proposta/iniciativa refere-se a uma ação reorientada para uma nova ação

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo(s) estratégico(s) plurianual(is) da Comissão visado(s) pela proposta/iniciativa

Ajudar os consumidores e as empresas do mercado interno a exercerem os seus direitos ao abrigo da legislação da União, contribuindo assim para o desenvolvimento do espaço judicial europeu

1.4.2. Objetivo(s) específico(s) e atividade(s) ABM/ABB em causa

Objetivo específico n.º

Simplificar o comércio transnacional dentro do mercado interno e reforçar a confiança dos consumidores

Atividade(s) ABM/ABB em causa

33.02

³⁴ ABM: Activity Based Management (gestão por atividades) – ABB: Activity Based Budgeting (orçamentação por atividades).

³⁵ Referidos no artigo 49.º, n.º 6, alíneas a) e b), do Regulamento Financeiro.

1.4.3. Resultados e impacto esperados

Especificar os efeitos que a proposta/iniciativa poderá ter nos beneficiários/na população visada

- Garantir condições de maior competitividade e equidade às empresas que operam no mercado das viagens;
- Aumentar a oferta transnacional de viagens organizadas, reduzindo os custos e os obstáculos ao comércio transnacional neste setor;
- Reduzir os prejuízos para os consumidores e aumentar a transparência para os viajantes que adquirem combinações de serviços de viagem.

1.4.4. Indicadores de resultados e de impacto

Especificar os indicadores que permitem acompanhar a execução da proposta/iniciativa.

- Aumento do comércio transnacional no setor das viagens organizadas;
- O nível dos custos de adaptação à legislação para as empresas que operam no setor das viagens organizadas;
- Aumento do número de consumidores objeto de proteção quando partem de férias;
- Diminuição do número de consumidores que se deparam com problemas com vários tipos de serviços de viagem.

1.5. Justificação da proposta/iniciativa

1.5.1. Necessidade(s) a satisfazer a curto ou a longo prazo

- Clarificar e atualizar a proteção concedida aos viajantes que adquirem combinações de serviços de viagem para a mesma viagem ou férias, fazendo com que as viagens organizadas e os serviços combinados de viagem, nomeadamente os adquiridos através da Internet, passem a ser abrangidos pela diretiva revista, e clarificando, de forma direcionada, o âmbito da proteção das reservas efetuadas junto de agências de viagens tradicionais. O objetivo é assegurar maior transparência para todos os intervenientes no mercado.
- Garantir que os viajantes são melhor informados sobre os produtos de viagem que adquirem, facilitando-lhes o acesso a meios de reparação caso algo corra mal, reduzindo assim significativamente os seus prejuízos.
- Minimizar os obstáculos ao comércio transnacional e reduzir os custos de adaptação à legislação para os operadores que pretendam vender viagens organizadas além-fronteiras.

1.5.2. Valor acrescentado da participação da UE

- A proposta eliminará a fragmentação existente no mercado interno, que gera obstáculos às operações transacionais e distorções da concorrência, bem como reforçará a proteção dos consumidores, tendo em conta os novos desenvolvimentos do mercado.
- Este objetivo não pode ser suficientemente realizado pelos Estados-Membros, dadas as disparidades existentes entre as legislações nacionais, que criam obstáculos ao mercado interno e distorções da concorrência. Se os Estados-Membros procurassem acompanhar os novos desenvolvimentos do mercado, bem como suprimir as lacunas e incoerências existentes na legislação

da UE de forma descoordenada, isso poderia criar uma fragmentação ainda maior do mercado interno, agravando os problemas.

1.5.3. *Lições tiradas de experiências anteriores semelhantes*

- A adoção da Diretiva relativa às viagens organizadas, em 1990, deu um importante contributo para o desenvolvimento do mercado único, aumentando a concorrência e melhorando a qualidade global da oferta disponível. A diretiva revista deve trazer benefícios semelhantes para os consumidores e as empresas.
- A Diretiva relativa aos direitos dos consumidores prossegue objetivos semelhantes aos da presente revisão, nomeadamente reduzir os entraves ao comércio transnacional e assegurar um elevado nível de proteção do consumidor. Contudo, uma vez que essa diretiva só será aplicada em todos os Estados-Membros o mais tardar a partir de 13 de junho de 2014, os ensinamentos dela retirados são ainda muito limitados.

1.5.4. *Coerência e eventual sinergia com outros instrumentos relevantes*

- A proposta é coerente com o objetivo de alcançar um elevado nível de proteção do consumidor, pois prevê normas imperativas de proteção dos viajantes que os Estados-Membros e os operadores comerciais não podem preterir em prejuízo dos consumidores.
- A proposta complementa a legislação em vigor na UE, nomeadamente a Diretiva relativa às cláusulas contratuais abusivas (1993/13/CEE), a Diretiva relativa às práticas comerciais desleais (2005/29/CE), a Diretiva relativa aos direitos dos consumidores (2011/83/UE), a regulamentação no domínio dos direitos dos passageiros (Regulamentos (CE) n.º 2004/261, n.º 1371/2007, n.º 1177/2010 e n.º 181/2011), assim como a Diretiva 2000/31/CE, relativa ao comércio eletrónico, e a Diretiva 2006/123/CE, relativa aos serviços no mercado interno.
- A proposta visa ainda complementar o Regulamento (CE) n.º 593/2008 («Roma I»), sobre a lei aplicável às obrigações contratuais, e o Regulamento (CE) n.º 44/2001 (Bruxelas I) relativo à competência judiciária, ao reconhecimento e à execução de decisões em matéria civil e comercial. Concretamente, não altera as respetivas referências às viagens organizadas, como descrito mais em pormenor nos processos apensos C-585/08 e C-144/09 («Pammer» e «Alpenhof») pelo TJUE.

1.6. Duração da ação e impacto financeiro

☐ Proposta/iniciativa de **duração limitada**

- ☐ Proposta/iniciativa válida entre [DD/MM]AAAA e [DD/MM]AAAA
- ☐ Impacto financeiro no período compreendido entre AAAA e AAAA

X Proposta/iniciativa de **duração ilimitada**

- Aplicação com um período de arranque entre n a n +3,
- seguido de um período de aplicação a um ritmo de cruzeiro.

1.7. Modalidade(s) de gestão prevista(s)³⁶

X Gestão centralizada direta por parte da Comissão

☐ **Gestão centralizada indireta** por delegação de funções de execução:

- ☐ nas agências de execução
- ☐ nos organismos criados pela União³⁷
- ☐ nos organismos nacionais do setor público/organismos com missão de serviço público
- ☐ nas pessoas encarregadas da execução de ações específicas por força do título V do Tratado da União Europeia, identificadas no ato de base pertinente na aceção do artigo 49.º do Regulamento Financeiro

☐ **Gestão partilhada** com os Estados-Membros

☐ Gestão descentralizada com países terceiros

☐ Gestão conjunta com organizações internacionais (*especificar*)

Se for indicada mais de uma modalidade de gestão, queira especificar na secção «Observações».

Observações

A execução da proposta não deve exigir recursos financeiros significativos.

³⁶ As explicações sobre as modalidades de gestão e as referências ao Regulamento Financeiro estão disponíveis no sítio BudgWeb: http://www.cc.cec/budg/man/budgmanag/budgmanag_en.html

³⁷ Referidos no artigo 185.º do Regulamento Financeiro.

2. MEDIDAS DE GESTÃO

2.1. Disposições em matéria de acompanhamento e prestação de informações

Especificar a periodicidade e as condições

- Até 5 anos após a entrada em vigor da diretiva, a Comissão deve apresentar ao Parlamento Europeu e ao Conselho um relatório sobre a aplicação da mesma. Se necessário, esse relatório deve ser acompanhado de propostas legislativas para adaptar a presente diretiva aos desenvolvimentos entretanto ocorridos em matéria de direitos dos viajantes.

2.2. Sistema de gestão e de controlo

2.2.1. Risco(s) identificado(s)

- Transposição tardia da diretiva pelos Estados-Membros

2.2.2. Meio(s) de controlo previsto(s)

- Procedimentos normais da Comissão em matéria de controlo/processos por infração respeitantes à transposição e à aplicação da diretiva.

2.2.3. Custos e benefícios dos controlos e provável taxa de incumprimento

- Custos habituais relacionados com o controlo da transposição e com eventuais processos por infração.

2.3. Medidas de prevenção de fraudes e irregularidades

Especificar as medidas de prevenção e de proteção existentes ou previstas.

- Não aplicável

3. IMPACTO FINANCEIRO ESTIMADO DA PROPOSTA/INICIATIVA

3.1. Rubrica(s) do quadro financeiro plurianual e rubrica(s) orçamental(is) de despesas envolvidas(s)

- Rubricas orçamentais existentes

Segundo a ordem das rubricas do quadro financeiro plurianual e das respetivas rubricas orçamentais.

Rubrica do quadro financeiro plurianual	Rubrica orçamental	Tipo de despesa	Participação			
	Número [Descrição.....]	DD/DND (38)	dos países da EFTA ³⁹	de países candidatos ⁴⁰	de países terceiros	na aceção do artigo 18.º, n.º 1, alínea a-a), do Regulamento Financeiro
	33.02.01 – Direitos e cidadania - Garantia da proteção dos direitos e capacitação dos cidadãos	DD	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO

- Novas rubricas orçamentais, cuja criação é solicitada

Segundo a ordem das rubricas do quadro financeiro plurianual e das respetivas rubricas orçamentais.

Rubrica do quadro financeiro plurianual	Rubrica orçamental	Tipo de despesa	Participação			
	Número [Rubrica.....]	DD/DND	dos países EFTA	dos países candidatos	de países terceiros	na aceção do artigo 18.º, n.º 1, alínea a-a), do Regulamento Financeiro
	[XX.YY.YY.YY]		SIM NÃO	SIM/NÃO	SIM/NÃO	SIM//NÃO

³⁸ DD = dotações diferenciadas/DND = dotações não diferenciadas.

³⁹ EFTA: Associação Europeia de Comércio Livre.

⁴⁰ Países candidatos e, se for caso disso, países candidatos potenciais dos Balcãs Ocidentais.

3.2. Impacto estimado nas despesas

Dado o carácter muito limitado dos custos administrativos, o anexo não é preenchido. O cálculo efetuado foi de 20 % ETC («equivalentes a tempo completo») de um funcionário AD para supervisionar a transposição e redigir o relatório no ano n +5. Síntese do impacto estimado nas despesas

Em milhões de EUR (3 casas decimais)

Rubrica do quadro financeiro plurianual:	Número 3	Justiça, Segurança e Cidadania.....
---	-------------	-------------------------------------

DG: JUST			Ano ⁴¹ 2014	Ano 2015	Ano 2016	Ano 2017	Ano 2018	Ano 2019	Ano 2020	TOTAL
Dotações operacionais										
Número da rubrica orçamental 33.02.01	Autorizações		0	0	0	0	0,200		0	0,200
	Pagamentos		0	0	0	0	0,200		0	0,200
TOTAL das dotações para a DG JUST	Autorizações						0,200			0,200
	Pagamentos						0,200			0,200

Nos termos do artigo 24.º da proposta, no ano n +5 deve proceder-se a um reexame da aplicação da diretiva. É provável que esse reexame seja acompanhado de assistência externa ou de um estudo.

⁴¹ O ano N é o do início da aplicação da proposta/iniciativa.

Rubrica do quadro financeiro plurianual	5	«Despesas administrativas»
--	----------	----------------------------

Em milhões de EUR (3 casas decimais)

		Ano 2014	Ano 2015	Ano 2016	Ano 2017	Ano 2018	Ano 2019	Ano 2020	TOTAL
DG: JUST									
Dotações operacionais									
• Recursos humanos		0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,184
• Outras despesas administrativas									
TOTAL DG JUST	Dotações	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,184

TOTAL das dotações da RUBRICA 5 do quadro financeiro plurianual	(Total das autorizações = total dos pagamentos)	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,184
---	--	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	--------------

Em milhões de EUR (3 casas decimais)

		Ano N ⁴²	Ano N+1	Ano N+2	Ano N+3	Inserir os anos necessários para refletir a duração do impacto (ver ponto 1.6)			TOTAL
TOTAL das dotações no âmbito das RUBRICAS 1 a 5 do quadro financeiro plurianual	Autorizações	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,384
	Pagamentos	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,384

⁴²

O ano N é o do início da aplicação da proposta/iniciativa.

3.2.1. Impacto estimado nas dotações operacionais

- ☐ A proposta/iniciativa não acarreta a utilização de dotações operacionais
- ☒ A proposta/iniciativa acarreta a utilização de dotações operacionais, tal como explicitado seguidamente:

Dotações de autorização em milhões de EUR (3 casas decimais)

Indicar os objetivos e as realizações			Ano 2014		Ano 2015		Ano 2016		Ano 2017		Ano 2018		Ano 2019		Ano 2020		TOTAL	
	REALIZAÇÕES																	
	↓	Tipo ⁴³	Custo médio	Número	Custo	Número	Custo	Número	Custo	Número	Custo	Número	Custo	Número	Custo	Número	Custo	Número total
OBJETIVO ESPECÍFICO Nº 1 ⁴⁴ Controlo da transposição																		
Realização													1	0,200			1	0,200
Realização																		
Realização																		
Subtotal para o objetivo específico n.º 1																		
OBJETIVO ESPECÍFICO N.º 2...																		
Realização																		
Subtotal para o objetivo específico n.º 2																		
CUSTO TOTAL													1	0,200			1	0,200

⁴³ As realizações são os produtos e serviços a fornecer (p. ex.: número de intercâmbios estudantis financiados, número de km de estradas construídas, etc.).
⁴⁴ Tal como descrito no ponto 1.4.2. «Objetivo(s) específico(s)...

3.2.2. Impacto estimado nas dotações de natureza administrativa

3.2..2.1. Síntese

- ☐ A proposta/iniciativa não acarreta a utilização de dotações de natureza administrativa
- ☒ A proposta/iniciativa acarreta a utilização de dotações de natureza administrativa, tal como explicitado seguidamente:

Em milhões de EUR (3 casas decimais)

	Ano 2014	Ano 2015	Ano 2016	Ano 2017	Ano 2018	Ano 2019	Ano 2020	TOTAL
--	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------

RUBRICA 5 do quadro financeiro plurianual								
Recursos humanos	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,184
Outras despesas administrativas								
Subtotal RUBRICA 5 do quadro financeiro plurianual	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,184

Com exclusão da RUBRICA 5⁴⁵ do quadro financeiro plurianual								
Recursos humanos								

⁴⁵ Assistência técnica e/ou administrativa e despesas de apoio à execução de programas e/ou ações da UE (antigas rubricas «BA»), bem como investigação direta e indireta.

Outras despesas de natureza administrativa								
Subtotal com exclusão da RUBRICA 5 do quadro financeiro plurianual								

TOTAL	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,026	0,184
--------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	--------------

As dotações administrativas necessárias serão cobertas pelas dotações da DG já afetadas à gestão da ação e/ou reafetadas no interior da DG, se necessário juntamente com eventuais dotações adicionais que sejam atribuídas à DG gestora no quadro do processo anual de atribuição e no limite das disponibilidades orçamentais.

3.2..2.2.Necessidades estimadas de recursos humanos

- ☐ A proposta/iniciativa não implica a utilização de recursos humanos.
- ☒ A proposta/iniciativa acarreta a utilização de recursos humanos, tal como explicitado seguidamente:

As estimativas devem ser expressas em números inteiros (ou, no máximo, com uma casa decimal)

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Lugares do quadro do pessoal (funcionários e agentes temporários)							
33 01 01 01 (na sede e nos gabinetes de representação da Comissão)	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2
XX 01 06 00 01 01 (na sede e nos gabinetes de representação da Comissão)							
XX 01 01 02 (nas delegações)							
XX 01 05 01 (investigação indireta)							
10 01 05 01 (investigação direta)							
Pessoal externo (em equivalente a tempo completo: ETC)							
XX 01 02 01 (AC, TT e PND da dotação global)							
XX 01 02 02 (AC, TT, JPD, AL e PND nas delegações)							
XX 01 04 yy	- na sede						
	- nas delegações						
XX 01 05 02 (AC, PND e TT relativamente à investigação indireta)							
10 01 05 02 (AC, PND e TT relativamente à investigação direta)							
Outras rubricas orçamentais (especificar)							
TOTAL	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2

As necessidades de recursos humanos serão cobertas pelos efetivos da DG já afetados à gestão da ação e/ou reafetados internamente a nível da DG, complementados, caso necessário, por eventuais dotações adicionais que sejam atribuídas à DG gestora no quadro do processo anual de atribuição e no limite das disponibilidades orçamentais.

Descrição das tarefas a executar:

Funcionários e agentes temporários	Tarefas de supervisão habituais para verificar se os Estados-Membros transpõem a legislação corretamente e dentro dos prazos previstos. No ano n +5, elaboração de um relatório.
Pessoal externo	Não aplicável

3.2.3. *Compatibilidade com o atual quadro financeiro plurianual*

- ☒ A proposta/iniciativa é compatível com o atual quadro financeiro plurianual.
- ☐ A proposta/iniciativa requer uma reprogramação da rubrica pertinente do quadro financeiro plurianual.

Explicitar a reprogramação necessária, especificando as rubricas orçamentais em causa e as quantias correspondentes.

- ☐ A proposta/iniciativa requer a mobilização do Instrumento de Flexibilidade ou a revisão do quadro financeiro plurianual⁴⁶.

Explicitar as necessidades, especificando as rubricas orçamentais em causa e as quantias correspondentes.

[...]

3.2.4. *Participação de terceiros no financiamento*

- ☒ A proposta/iniciativa não prevê o cofinanciamento por terceiros.
- A proposta/iniciativa prevê o cofinanciamento estimado seguinte:

Dotações em milhões de EUR (3 casas decimais)

	Ano N	Ano N+1	Ano N+2	Ano N+3	Inserir os anos necessários para refletir a duração do impacto (ver ponto 1.6)			Total
Especificar o organismo de cofinanciamento								
TOTAL das dotações cofinanciadas								

⁴⁶

Ver pontos 19 e 24 do Acordo Interinstitucional.

3.3. Impacto estimado nas receitas

- X A proposta/iniciativa não tem impacto financeiro nas receitas.
- ☐ A proposta/iniciativa tem o impacto financeiro a seguir descrito:
 - ☐ nos recursos próprios
 - ☐ nas receitas diversas

Em milhões de EUR (3 casas decimais)

Rubrica orçamental das receitas:	Dotações disponíveis para o exercício em curso	Impacto da proposta/iniciativa ⁴⁷						
		Ano N	Ano N+1	Ano N+2	Ano N+3	Inserir os anos necessários para refletir a duração do impacto (ver ponto 1.6)		
Artigo								

Relativamente às receitas diversas que serão afetadas, especificar a(s) rubrica(s) orçamental(ais) de despesas envolvida(s).

[...]

Especificar o método de cálculo do impacto nas receitas.

[...]

⁴⁷

No que diz respeito aos recursos próprios tradicionais (direitos aduaneiros e quotizações sobre o açúcar), as quantias indicadas devem ser apresentadas em termos líquidos, isto é, quantias brutas após dedução de 25% a título de despesas de cobrança.