



PARLAMENTO EUROPEU

2009 - 2014

Comissão dos Transportes e do Turismo

2013/0246(COD)

27.1.2014

PARECER

da Comissão dos Transportes e do Turismo

dirigido à Comissão do Mercado Interno e da Proteção dos Consumidores

sobre a 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 (COM(2013)0512 – C7-0215/2013 – 2013/0246(COD))

Relator de parecer: Bogusław Liberadzki

PA_Legam

JUSTIFICAÇÃO SUCINTA

I. Revisão da Diretiva Viagens Organizadas

Os consumidores precisam particularmente de proteção quando viajam, motivo pelo qual se adotou, em 1990, a Diretiva Viagens Organizadas. No entanto, o mercado das viagens mudou significativamente desde então. O crescimento do comércio eletrónico e a liberalização no setor dos transportes aéreos mudaram a forma como os consumidores organizam as suas férias. Os consumidores estão a assumir um papel cada vez mais ativo na adaptação das férias às suas exigências específicas, nomeadamente utilizando a Internet para combinar serviços de viagem ao invés de escolherem a partir de pacotes já organizados.

Esta evolução cria cada vez mais incertezas relativamente a quais as situações e transações que são abrangidas pelas regras da UE em matéria de viagens organizadas e quais as que são excluídas das mesmas. Os consumidores ignoram frequentemente o tipo de proteção que podem esperar numa dada situação. É, por conseguinte, óbvio que a legislação tem de ser atualizada a fim de abranger padrões de venda que não existiam na altura em que a diretiva em vigor foi adotada.

II. Posição geral do relator

O relator congratula-se com a proposta da Comissão de clarificar e modernizar o âmbito da proteção dos viajantes que adquirem combinações de serviços de viagem para a mesma viagem ou férias, integrando no âmbito de aplicação da diretiva revista as diferentes formas de viagens organizadas adquiridas através da Internet e os serviços combinados de viagem. O objetivo é assegurar maior transparência para todos os intervenientes no mercado.

Os objetivos do relator são os seguintes:

- Garantir condições de maior competitividade e equidade às empresas que operam no mercado das viagens.
- Garantir que todos os consumidores beneficiem de um nível elevado de proteção quando compram uma combinação de serviços de viagem, independentemente do canal de distribuição, assegurando que os custos de adaptação à legislação sejam razoáveis para os novos intervenientes abrangidos pelo âmbito da diretiva revista.
- Garantir que os viajantes sejam mais bem informados sobre os produtos de viagem que adquirem e que dispõem de acesso a soluções mais claras e eficazes em caso de contratemplos.

Para esse efeito, o relator propõe uma série de alterações com vista a reforçar os objetivos da proposta da Comissão. Estas alterações abrangem, entre outras, as seguintes questões:

i) Âmbito de aplicação

Tendo em consideração o facto de o mercado evoluir mais rapidamente do que a legislação, é necessário definir quais as combinações de serviços de viagem (fora da Internet e pela

Internet) que serão abrangidas pelo âmbito de aplicação da diretiva. O relator considera que é necessário um alargamento da definição de «viagem organizada», que deverá abranger a maioria das combinações de serviços de viagem vendidos aos consumidores. No entanto, o valor dos «serviços combinados de viagem» deve ser reconhecido como uma solução que assegure a aplicação futura da diretiva e proporcione um nível adequado de proteção ao consumidor em caso de insolvência de um dos prestadores de serviços.

ii) Serviços de viagem autónomos

De certo modo, poderia argumentar-se que o âmbito de aplicação da diretiva proposta não é suficientemente amplo. O termo «viagem organizada» está cada vez mais desatualizado. Desde a adoção da diretiva em 1990, o mercado do turismo e das viagens mudou significativamente, e as preferências e atitudes dos consumidores também evoluíram no que diz respeito a este mercado. Por exemplo, os contratos independentes para um serviço único de viagem estão explicitamente isentos da diretiva. As organizações de consumidores comunicaram vários casos de prejuízo do consumidor em que a venda de serviços autónomos foi efetuada através de um intermediário. Para esse fim, o relator propõe que os intermediários que vendem serviços de viagem autónomos cumpram determinados requisitos mínimos nos termos da presente diretiva. Uma lacuna jurídica neste domínio seria problemática num mercado onde a tendência é para desenvolver cada vez mais vendas de serviços autónomos por terceiros e onde os consumidores tendem a organizar as suas viagens de forma independente.

iii) Nível de harmonização

Na presente proposta, falta uma disposição explícita relativa ao grau de harmonização. A total harmonização proporciona um nível uniforme de proteção do consumidor em toda a UE, mas impede os Estados-Membros de adotarem, sempre que necessário, disposições mais rigorosas a favor dos consumidores, como acontece com a diretiva em vigor. Em muitos Estados-Membros, a revisão proposta reduziria os atuais padrões nacionais de proteção do consumidor, nomeadamente no que diz respeito às disposições em matéria de direito contratual. O relator é favorável a uma abordagem de harmonização direcionada.

iv) Proteção em caso de insolvência

A fim de garantir a concorrência leal e proteger os consumidores, a obrigação atual de os organizadores de viagens comprovarem que possuem 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. Deveria enfatizar-se também que a transportadora desempenha um papel central na garantia do funcionamento eficaz de uma viagem organizada. O relator propõe, por conseguinte, a extensão da proteção contra insolvência às transportadoras de passageiros.

Dada a fragmentação da legislação no domínio da proteção dos viajantes, assim como o rápido desenvolvimento do mercado das viagens e do turismo, sempre um passo à frente da legislação, o relator considera que a forma apropriada de assegurar a aplicação futura da legislação seria refletir sobre um instrumento abrangente no domínio dos direitos do viajante.

Os consumidores estão a afastar-se cada vez mais da ideia de circuitos organizados. Consequentemente, o conceito escolhido de «viagens organizadas e serviços combinados de viagem» apenas abrange parte da prática comum. Um instrumento único relativo aos serviços de viagem seria ainda mais importante dado que a maior parte das diretivas relativas à proteção dos consumidores exclui expressamente o setor dos transportes do seu âmbito de aplicação.

ALTERAÇÕES

A Comissão dos Transportes e do Turismo insta a Comissão do Mercado Interno e da Proteção dos Consumidores, competente quanto à matéria de fundo, a ter em conta as seguintes alterações:

Alteração 1

Proposta de diretiva Considerando 5

Texto da Comissão

(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.

Alteração

(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 aspetos **adequados** dos contratos de viagens organizadas e dos serviços de viagem **conexos** 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.

Alteração 2

Proposta de diretiva Considerando 8

Texto da Comissão

(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

Alteração

(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 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.

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).

normalmente associam a este *tipo* de viagens, nomeadamente o facto de os diferentes serviços de viagem serem reagrupados num único produto de viagem. 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 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.

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).

Alteração 3

Proposta de diretiva Considerando 13

Texto da Comissão

(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

Alteração

(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.

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

Alteração 4

Proposta de diretiva Considerando 15-A (novo)

Texto da Comissão

Alteração

(15-A) É importante garantir que os viajantes tenham consciência de que estão a escolher entre viagens organizadas e serviços de viagem conexos e do nível de proteção correspondente, antes de efetuarem o pagamento.

Alteração 5

Proposta de diretiva Considerando 15-B (novo)

(15-B) Os viajantes que desejem continuar a compilar as suas próprias férias fora do âmbito da presente diretiva, embora sem o mesmo nível de proteção previsto na mesma, devem ser informados deste facto antes de efetuarem o pagamento.

Alteração 6

Proposta de diretiva Considerando 17

Texto da Comissão

(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.

Alteração

(17) Outros serviços, 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 de viagem *conexos*. No entanto, só são abrangidos pelo âmbito de aplicação da presente diretiva se o serviço em causa representar uma parte significativa da viagem organizada. Em geral, o serviço deve ser considerado uma parte significativa da viagem organizada *se for sujeito a menção específica nos termos da qual represente* mais de 20 % do preço total ou se constituir uma característica essencial da viagem ou das férias *para o operador e o viajante*. Os serviços conexos, nomeadamente os seguros de viagens, *o transporte entre a estação de caminhos de ferro e o alojamento, o transporte até ao início da viagem e em viagens de excursões*, o transporte das bagagens, *a venda de passes de esqui, o aluguer de bicicletas, o aluguer de outros veículos ou meios de transporte*, as refeições e os serviços de limpeza

prestados no âmbito do alojamento, não devem ser considerados serviços turísticos enquanto tal.

Alteração 7

Proposta de diretiva Considerando 18

Texto da Comissão

(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*.

Alteração

(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 *outros* dados *da reserva* do viajante, necessários para concluir a reserva, são transferidos entre os operadores. Os dados *da reserva podem ser qualquer informação relacionada com a primeira reserva, como o destino ou as datas da viagem*.

Justificação

Qualquer transferência de dados entre os procedimentos interligados de reserva pela Internet deve ser suficiente para criar um serviço combinado de viagem quando resulta na combinação de serviços de viagem para a mesma viagem. Seria muito difícil para os consumidores compreenderem que tipo de férias reservaram se tivessem de distinguir entre os tipos de dados transferidos.

Alteração 8

Proposta de diretiva Considerando 19

Texto da Comissão

(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.

Alteração

Suprimido

Justificação

Não há justificação para colocar os consumidores em risco, privando-os do benefício dos recursos disponíveis ao abrigo da diretiva, apenas em razão da curta duração da viagem organizada ou porque o organizador apenas vende esse tipo de férias «ocasionalmente». Os viajantes podem confrontar-se com tantos problemas como com qualquer outra viagem organizada, ao passo que o risco para o operador é menor devido à curta duração das viagens que duram menos de 24 horas.

Alteração 9

Proposta de diretiva Considerando 23-A (novo)

Texto da Comissão

Alteração

(23-A) À luz das novas tecnologias de comunicação, que podem ajudar a garantir que os viajantes tenham acesso a informações atualizadas no momento da reserva, e da crescente tendência de reservar viagens organizadas em linha, deixaram de ser necessárias regras específicas exigindo brochuras impressas.

Alteração 10

Proposta de diretiva Considerando 26

Texto da Comissão

(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.

Alteração

(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 **relacionadas com guerras, catástrofes naturais, saúde pública, ordem pública ou terrorismo** 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.

Alteração 11

Proposta de diretiva Considerando 28

Texto da Comissão

(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.

Alteração

(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 **5 %** do preço da viagem organizada.

Justificação

Um limite de 10 % representaria um encargo desproporcionado para o viajante, principalmente em casos em que o preço da viagem organizada fosse superior e/ou em que houvesse muitos participantes associados a uma viagem organizada, como famílias (pagando cada membro um acréscimo de 10 %). Várias legislações nacionais que permitem aumentos de preços definem uma percentagem inferior a 10 %. Noutros países, o aumento não é permitido ou o viajante pode cancelar o contrato na sequência de um aumento.

Alteração 12

Proposta de diretiva Considerando 30

Texto da Comissão

(30) A fim de garantir a coerência, é conveniente harmonizar as disposições da presente diretiva com as convenções

Alteração

(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.

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 que regem os serviços de viagem e com a legislação da União sobre os direitos dos passageiros. Sempre que o organizador *e/ou o retalhista forem responsáveis* por um incumprimento ou pela execução incorreta dos serviços previstos no contrato de viagem organizada, *devem* 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.

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 17.02.04, p. 1.

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 17.02.04, p. 1.

Justificação

As viagens organizadas e os serviços combinados de viagem são caracterizados pela existência de vários tipos de serviços de viagem que não são todos fornecidos ou assegurados pelo organizador. É necessário, por conseguinte, especificar que esta disposição é aplicável ao organizador e/ou ao retalhista que fornece ou assegura o serviço. Esta especificação permite igualmente ter em conta a evolução futura dos hábitos de consumo e de reserva.

Alteração 13

Proposta de diretiva Considerando 31

Texto da Comissão

(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

Alteração

(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.

ter a possibilidade de apresentar queixas ao organizador *e/ou ao retalhista*, 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 *e/ou do retalhista* não prejudica o direito de procurar obter reparação junto de terceiros, incluindo os prestadores de serviços envolvidos.

Justificação

As viagens organizadas e os serviços combinados de viagem são caracterizados pela existência de vários tipos de serviços de viagem que não são todos fornecidos ou assegurados pelo organizador. É necessário, por conseguinte, especificar que esta disposição é aplicável ao organizador e/ou ao retalhista que fornece ou assegura o serviço. Esta especificação permite igualmente ter em conta a evolução futura dos hábitos de consumo e de reserva.

Alteração 14

Proposta de diretiva Considerando 34

Texto da Comissão

(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

Alteração

(34) Os Estados-Membros devem garantir que os viajantes que adquirem uma viagem organizada ou serviços de viagem **conexos** são plenamente protegidos em caso de insolvência do organizador, do retalhista que facilitou a aquisição dos serviços de viagem **conexos** ou de qualquer dos prestadores de serviços envolvidos. Os Estados-Membros onde estejam estabelecidos organizadores de viagens organizadas ou retalhistas que facilitam serviços de viagem **conexos** 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 interno, nos casos em que a proteção em caso de²⁵ 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.

²⁵ JO L 376 de 27.12.2006, p. 36.

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. ***Quando o viajante prefere terminar a viagem organizada ou os serviços de viagem conexos, em vez de obter um reembolso total, as medidas de proteção em caso de insolvência devem, se possível, prever o cumprimento dos contratos existentes, a fim de permitir que a viagem organizada ou os serviços de viagem conexos possam continuar sem nenhum custo adicional para o viajante.*** 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.

²⁵ JO L 376 de 27.12.2006, p. 36.

Justificação

Os regimes de garantia de insolvência devem, sempre que possível, ter uma flexibilidade que vá ao encontro das preferências dos consumidores. Tal inclui mecanismos que permitam o cumprimento dos contratos existentes caso os viajantes pretendam concluir as suas férias ou,

numa data próxima da partida, queiram manter os planos existentes.

Alteração 15

Proposta de diretiva

Considerando 37

Texto da Comissão

(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.

Alteração

(37) É necessário proteger os viajantes nas situações em que um **organizador e/ou um** retalhista **que** efetua a reserva de uma viagem organizada, **de serviços de viagem conexos** ou de **um serviço** de viagem **autónomo** comete um erro durante o processo de reserva.

Alteração 16

Proposta de diretiva

Considerando 38

Texto da Comissão

(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.

Alteração

(38) Importa igualmente estabelecer que os **viajantes** não podem renunciar aos direitos conferidos pela presente diretiva e que os organizadores **e/ou retalhistas** ou operadores que facilitam serviços de viagem **conexos** não se podem subtrair às suas obrigações alegando que apenas intervêm enquanto prestadores de serviços, intermediários ou em qualquer outra qualidade.

Justificação

As viagens organizadas e os serviços combinados de viagem são caracterizados pela existência de vários tipos de serviços de viagem que não são todos fornecidos ou assegurados pelo organizador. É necessário, por conseguinte, especificar que esta disposição é aplicável ao organizador e/ou ao retalhista que fornece ou assegura o serviço. Esta especificação permite igualmente ter em conta a evolução futura dos hábitos de consumo e de reserva.

Alteração 17

Proposta de diretiva

Considerando 41-A (novo)

Texto da Comissão

Alteração

(41-A) É necessário que, no âmbito da Organização Mundial do Turismo da ONU, se promova uma convenção internacional sobre os pacotes de viagens que constitua uma base jurídica comum a todos os países membros desta organização.

Justificação

A dimensão global do turismo exige progressos na consonância da legislação europeia com a legislação dos países não UE.

Alteração 18

Proposta de diretiva

Artigo 1

Texto da Comissão

Alteração

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

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 aspetos **adequados** das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros em matéria de contratos sobre viagens organizadas e serviços de viagem **conexos** celebrados entre os viajantes e os operadores comerciais.

Alteração 19

Proposta de diretiva

Artigo 2 – n.º 1

Texto da Comissão

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.**

Alteração

1. A presente diretiva aplica-se, **nas condições e na medida do previsto nas respetivas disposições**, às viagens organizadas, vendidas ou propostas para venda aos viajantes por operadores comerciais, aos serviços de viagem **conexos e aos serviços de viagem autónomos.**

Alteração 20

Proposta de diretiva

Artigo 2 – n.º 2 – alínea a)

Texto da Comissão

(a) viagens organizadas e serviços combinados de viagem com uma duração inferior a 24 horas, salvo se a dormida estiver incluída;

Alteração

Suprimido

Justificação

Não há justificação para colocar os consumidores em risco, privando-os do benefício dos recursos disponíveis ao abrigo da diretiva, apenas em razão da curta duração da viagem organizada ou porque o organizador apenas vende esse tipo de férias «ocasionalmente». Os viajantes podem confrontar-se com tantos problemas como com qualquer outra viagem organizada, ao passo que o risco para o operador é menor devido à curta duração das viagens que duram menos de 24 horas.

Alteração 21

Proposta de diretiva

Artigo 2 – n.º 2 – alínea c)

Texto da Comissão

(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;**

Alteração

(c) viagens organizadas e serviços de viagem conexos adquiridos com base num contrato-quadro celebrado entre **uma empresa em cujo nome** o viajante **realiza a viagem** e um operador;

Justificação

A exclusão proposta pela Comissão apenas diz respeito a operadores especializados na venda de viagens de negócios, criando condições desiguais em relação aos agentes de viagens que vendem serviços de viagens de lazer e de negócios.

Alteração 22

Proposta de diretiva

Artigo 2 – n.º 2 – alínea d)

Texto da Comissão

(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

Alteração

(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 não seja comercializado como o elemento principal da viagem***; ou

Alteração 23

Proposta de diretiva

Artigo 2 – n.º 2 – alínea e)

Texto da Comissão

(e) contratos autónomos para um serviço único de viagem.

Alteração

Suprimido

Justificação

As organizações de consumidores comunicaram vários casos de prejuízo do consumidor na venda de serviços autónomos. Assim, há uma necessidade de estabelecer determinadas obrigações mínimas sobre os vendedores desses serviços, independentemente de eles venderem esses serviços diretamente ou enquanto intermediários, de modo a garantir a igualdade de condições entre todos os operadores comerciais. Uma lacuna jurídica neste domínio seria problemática num mercado onde os consumidores tendem a organizar, cada vez mais, as suas viagens de forma independente.

Alteração 24

Proposta de diretiva

Artigo 2 – n.º 2-A (novo)

Texto da Comissão

Alteração

2-A. Os Estados-Membros podem decidir não aplicar a exceção referida no n.º 2, alínea c), às viagens organizadas, aos serviços de viagem conexos ou aos serviços de viagem autónomos adquiridos com base num contrato-quadro celebrado com uma organização não-governamental, uma empresa em fase de arranque ou uma micro e pequena empresa.

Justificação

A exclusão das viagens organizadas e dos serviços combinados de viagem adquiridos com base num contrato-quadro celebrado com o empregador do viajante não deverá aplicar-se a ONG e pequenas empresas que não possuam os mesmos meios financeiros que as grandes empresas. Tal é coerente com a Diretiva Direitos dos Consumidores, que permite que os Estados-Membros apliquem a diretiva às ONG, empresas em fase de arranque ou pequenas e médias empresas (ver considerando 13 da Diretiva Direitos dos Consumidores).

Alteração 25

Proposta de diretiva

Artigo 2 – n.º 2-B (novo)

Texto da Comissão

Alteração

2-B. A presente diretiva não impede os operadores de proporem aos viajantes disposições contratuais que vão para além da proteção nela prevista.

Justificação

Disposição em consonância com o artigo 3.º, n.º 6, da Diretiva Direitos dos Consumidores.

Alteração 26

Proposta de diretiva Artigo 2-A (novo)

Texto da Comissão

Alteração

Artigo 2.º-A

Nível de harmonização

A presente diretiva não impede os Estados-Membros de manter ou introduzir, na sua legislação nacional, disposições mais rigorosas no domínio abrangido pela presente diretiva, a fim de garantir um nível mais elevado de proteção do consumidor, salvo disposição em contrário da presente diretiva.

Justificação

A proposta não contém uma disposição clara relativa ao grau de harmonização da diretiva. Uma total harmonização impediria que os Estados-Membros adotassem, quando necessário, disposições mais rigorosas a favor dos consumidores, tal como acontece com a atual Diretiva Viagens Organizadas. Em muitos Estados-Membros, a revisão proposta reduziria os atuais padrões nacionais de proteção do consumidor. É necessária uma abordagem de harmonização direcionada.

Alteração 27

Proposta de diretiva Artigo 3 – ponto 1 – alínea c)

Texto da Comissão

Alteração

c) o aluguer de automóveis ou

c) o aluguer de automóveis ***ou outros veículos ou meios de transporte;*** ou

Alteração 28

Proposta de diretiva Artigo 3 – ponto 1 – alínea d)

Texto da Comissão

d) qualquer outro serviço turístico não acessório ao transporte de passageiros, ao alojamento ou ao aluguer de automóveis;

Alteração

d) qualquer outro serviço turístico não acessório ao transporte de passageiros, ao alojamento ou ao aluguer de automóveis **ou outros veículos ou meios de transporte.**

Justificação

O facto de incluir somente o aluguer de carros poderia gerar disfunções por não estarem incluídas outras modalidades de transporte em que o consumidor pudesse alugar outros tipos de veículos (por exemplo, um barco ou bicicleta).

Alteração 29

Proposta de diretiva

Artigo 2 – n.º 2 – parte introdutória

Texto da Comissão

(2) «viagens organizadas», a combinação de pelo menos dois tipos diferentes de serviços de viagem para efeitos da mesma viagem ou férias, se:

Alteração

(2) «viagens organizadas», a combinação de pelo menos dois tipos diferentes de serviços de viagem para efeitos da mesma viagem ou férias, **independentemente do canal de distribuição**, se:

Alteração 30

Proposta de diretiva

Artigo 2 – n.º 2 – alínea b) – parte introdutória

Texto da Comissão

(b) independentemente de serem celebrados contratos separados com diferentes prestadores de serviços de viagem, esses serviços **forem**:

Alteração

(b) independentemente de serem celebrados contratos separados com diferentes prestadores de serviços de viagem, esses serviços **preencherem algum dos seguintes critérios**:

Justificação

Deveria ser claro para os consumidores e para as empresas que os critérios são individuais e não cumulativos. Cada critério é suficiente, por si só, para que uma combinação se qualifique como «viagem organizada» (o considerando 10 refere-se a «critérios alternativos»).

Alteração 31

Proposta de diretiva

Artigo 3 – ponto 2 – alínea b) – subalínea i)

Texto da Comissão

(i) adquiridos num ponto de venda único no quadro do mesmo processo de reserva,

Alteração

(i) adquiridos num ponto de venda único no quadro do mesmo processo de reserva, ***incluindo casos em que seja aplicada faturação separada pelo organizador ou o retalhista da viagem organizada,***

Justificação

A atual diretiva aplica-se também em casos de faturação separada (ver artigo 2.º, n.º 1, da Diretiva 90/314/CEE).

Alteração 32

Proposta de diretiva

Artigo 3 – ponto 2 – alínea b) – subalínea v)

Texto da Comissão

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;***

Alteração

v) adquiridos a diferentes operadores mediante procedimentos interligados de reserva pela Internet, em que o nome do viajante ou ***outros dados da reserva*** necessários para efetuar a reserva são transferidos entre os operadores;

Alteração 33

Proposta de diretiva

Artigo 3 – ponto 5 – parte introdutória

Texto da Comissão

(5) «serviços ***combinados*** de viagem»,

Alteração

(5) «serviços de viagem ***conexos***», uma

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:

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 desses prestadores de serviços ou** um retalhista permita fazer essa combinação:

Justificação

O texto proposto é pouco claro no que se refere à criação de um serviço combinado de viagem quando o operador vende um serviço de viagem em nome próprio e depois facilita a celebração de um contrato entre o viajante e outro prestador de serviços. A alteração clarifica que, quando o retalhista vende o seu próprio serviço (por exemplo, quando uma companhia aérea vende um bilhete de avião ou uma companhia ferroviária vende um bilhete de comboio) em combinação com alojamento ou outro serviço turístico, essa combinação enquadra-se no âmbito de aplicação da diretiva.

Alteração 34

Proposta de diretiva

Artigo 3 – ponto 5 – alínea a)

Texto da Comissão

(a) *com base em reservas separadas* por ocasião de uma única visita ou de um contacto único com o ponto de venda; ou

Alteração

(a) ***quando o viajante seleciona e aceita pagar cada serviço de viagem separadamente*** por ocasião de uma única visita ou de um contacto único com o ponto de venda, ***desde que seja informado, de forma clara e evidente e num suporte duradouro, antes de ficar vinculado por um contrato, de que não beneficiará de nenhum dos direitos concedidos pela presente diretiva exclusivamente a viajantes em viagens organizadas, a menos que adquira uma combinação de serviços de viagem ao abrigo das condições mencionadas no ponto 2, alínea b);*** ou

Alteração 35

Proposta de diretiva

Artigo 3 – ponto 5 – alínea b)

Texto da Comissão

(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;

Alteração

(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 **e no prazo de 24 horas a partir dessa confirmação;**

Alteração 36

Proposta de diretiva

Artigo 3 – ponto 9 – alínea b)

Texto da Comissão

(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;

Alteração

(b) facilite a aquisição de serviços de viagem que façam parte de um serviço de viagem **conexo**, ajudando os viajantes a celebrar contratos separados de serviços de viagem com outros prestadores de serviços, **um dos quais pode ser o próprio retalhista;**

Justificação

O texto proposto é pouco claro no que se refere à criação de um serviço combinado de viagem quando o operador vende um serviço de viagem em nome próprio e depois facilita a celebração de um contrato entre o viajante e outro prestador de serviços. A alteração clarifica que, quando o retalhista vende o seu próprio serviço (por exemplo, quando uma companhia aérea vende um bilhete de avião ou uma companhia ferroviária vende um bilhete de comboio) em combinação com alojamento ou outro serviço turístico, essa combinação enquadra-se no âmbito de aplicação da diretiva.

Alteração 37

Proposta de diretiva

Artigo 4 – n.º 1 – alínea a) – subalínea i)

Texto da Comissão

(i) o(s) destino(s), o itinerário e os períodos de estadia, com as datas;

Alteração

(i) o(s) destino(s), o itinerário e os períodos de estadia, com as datas, ***bem como o número de noites incluídas;***

Alteração 38

Proposta de diretiva

Artigo 4 – n.º 1 – alínea a) – subalínea iii)

Texto da Comissão

iii) a localização, as principais características e categoria turística do alojamento;

Alteração

iii) a localização, as principais características e categoria turística do alojamento ***outorgada pelo organismo competente do lugar em que se localize o alojamento, e, quando possível, o nome do alojamento, incluindo a categoria de quarto e as suas principais características;***

Justificação

São frequentes as queixas e as reclamações de consumidores que manifestam que a categoria oferecida ou publicitada de um determinado alojamento não corresponde à categoria turística outorgada pelo organismo competente do lugar onde se encontra o alojamento. Assim, seria conveniente que só se autorize que conste a categoria turística oficial e não uma escolhida em função dos critérios do organizador.

Alteração 39

Proposta de diretiva

Artigo 4 – n.º 1 – alínea a) – subalínea iii-A) (nova)

Texto da Comissão

Alteração

(iii-A) a descrição pormenorizada dos serviços disponíveis no local do alojamento, incluindo informações sobre eventuais circunstâncias que possam diminuir a qualidade dos serviços;

Justificação

As circunstâncias que podem diminuir a qualidade dos serviços são, por exemplo, obras no exterior ou perto do hotel ou instalações em más condições ou fora de serviço.

Alteração 40

Proposta de diretiva

Artigo 4 – n.º 1 – alínea a) – subalínea iii-B) (nova)

Texto da Comissão

Alteração

(iii-B) o grupo-alvo da viagem organizada e o alojamento;

Justificação

O consumidor deveria ter conhecimento do grupo-alvo da viagem organizada proposta e do alojamento (por exemplo, famílias com filhos, idosos, aventura, etc.).

Alteração 41

Proposta de diretiva

Artigo 4 – n.º 1 – alínea a) – subalínea vi)

Texto da Comissão

Alteração

vi) a(s) língua(s) em que as atividades serão levadas a cabo, e

Suprimido

Justificação

O risco de responsabilidade civil relativamente à disponibilização destas informações é demasiado elevado para as agências de viagens, uma vez que a proposta prevê a informação obrigatória sobre as línguas utilizadas nos serviços prestados em todos os domínios no local de destino da viagem ou das férias.

Alteração 42

Proposta de diretiva

Artigo 4 – n.º 1 – alínea a) – subalínea vii)

Texto da Comissão

(vii) se está assegurado o acesso das pessoas com mobilidade reduzida durante toda a viagem ou as férias;

Alteração

(vii) **mediante pedido**, se está assegurado o acesso das pessoas com mobilidade reduzida, **das crianças com menos de uma determinada idade ou das mulheres grávidas** durante toda a viagem ou as férias;

Alteração 43

Proposta de diretiva

Artigo 4 – n.º 1 – alínea c)

Texto da Comissão

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;

Alteração

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 **e a natureza dos mesmos**;

Justificação

Para os casos em que o viajante tenha de suportar custos adicionais que não possam ser calculados antecipadamente, deve especificar-se de que custos adicionais se trata.

Alteração 44

Proposta de diretiva

Artigo 4 – n.º 1 – alínea c-A) (nova)

Texto da Comissão

Alteração

(c-A) se o viajante tem o direito de retratação do contrato e, nesse caso, as condições, prazos e procedimentos para exercer esse direito;

Alteração 45

Proposta de diretiva

Artigo 4 – n.º 1 – alínea d-A) (nova)

Texto da Comissão

Alteração

(d-A) informações sobre a proteção em caso de insolvência e o seguro de responsabilidade civil do organizador e do retalhista;

Alteração 46

Proposta de diretiva

Artigo 4 – n.º 1 – alínea e)

Texto da Comissão

Alteração

(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;

(e) o número mínimo de pessoas exigido para a viagem organizada poder ter lugar e a definição de um prazo para o eventual cancelamento caso esse número não seja atingido;

Justificação

As viagens organizadas, sobretudo as viagens curtas ou de um dia, são frequentemente propostas a muito curto prazo, de modo que prazos de cancelamento de 20 dias são impraticáveis. Os prazos de cancelamento devem poder ser estabelecidos caso a caso.

Alteração 47

Proposta de diretiva

Artigo 4 – n.º 1 – alínea f)

Texto da Comissão

Alteração

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

f) informações gerais sobre passaportes e vistos, ***assim como de qualquer outra formalidade ou requisito de identificação e circulação exigidos aos viajantes,***

informações sobre as formalidades sanitárias exigidas;

incluindo prazos aproximados para os nacionais do(s) Estado(s)-Membro(s) em causa obterem os vistos, *e, mediante pedido, para o viajante em causa consoante a sua nacionalidade*, bem como informações sobre as formalidades sanitárias exigidas;

Justificação

Parece conveniente alterar a redação para ter em consideração outras formalidades ou requisitos de identificação exigíveis aos viajantes, como é o caso dos menores de idade.

Alteração 48

Proposta de diretiva

Artigo 4 – n.º 1 – alínea g-A) (nova)

Texto da Comissão

Alteração

(g-A) procedimentos internos de tratamento de reclamações disponíveis, bem como a possibilidade e os prazos para recorrer a mecanismos extrajudiciais de reclamação e de recurso;

Alteração 49

Proposta de diretiva

Artigo 4 – n.º 1 – alínea g-B) (nova)

Texto da Comissão

Alteração

(g-B) sempre que necessário, informações relativas a possíveis riscos no local de destino ou na sua vizinhança imediata relativamente a catástrofes naturais, saúde pública, ordem pública, terrorismo, etc.;

Alteração 50

Proposta de diretiva

Artigo 4 – n.º 1 – alínea g-C) (nova)

Texto da Comissão

Alteração

(g-C) sempre que se ofereçam seguros vinculados à viagem, informações sobre os riscos cobertos e sobre o facto de a contratação desses seguros ser voluntária.

Alteração 51

Proposta de diretiva

Artigo 4 – n.º 2

Texto da Comissão

Alteração

2. As informações referidas no n.º 1 são apresentadas de uma forma clara e bem perceptível.

2. As informações referidas no n.º 1 são apresentadas de uma forma clara e bem perceptível. ***No que diz respeito aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, deverão ser igualmente fornecidas informações em papel.***

Alteração 52

Proposta de diretiva

Artigo 5 – n.º 1

Texto da Comissão

Alteração

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.

1. Os Estados-Membros devem assegurar que os organizadores ***e/ou retalhistas*** não podem alterar as informações transmitidas aos viajantes nos termos do artigo 4.º, alíneas a), c), ***c-A***, d), e), g) ***e g-A***), salvo se o organizador ***e/ou o retalhista*** se ***reservarem*** o direito de efetuar alterações a essa informação e as ***comunicarem*** ao viajante de forma clara e bem perceptível antes da celebração do contrato.

Alteração 53

Proposta de diretiva

Artigo 5 – n.º 2

Texto da Comissão

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.

Alteração

2. Se as informações sobre taxas, encargos e outros custos adicionais referidas no artigo 4.º, alínea c), não forem transmitidas **num suporte duradouro** antes da celebração do contrato, o viajante não pode ser obrigado a suportar tais custos.

Alteração 54

Proposta de diretiva

Artigo 5 – n.º 3

Texto da Comissão

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.

Alteração

3. Aquando da celebração do contrato ou **tão cedo quanto possível após a celebração do mesmo**, o organizador deve transmitir ao viajante uma cópia do contrato ou a confirmação do mesmo num suporte duradouro.

Justificação

Para reservas feitas por telefone, correio ou outros processos à distância ou em linha, nem sempre é possível fornecer imediatamente qualquer confirmação.

Alteração 55

Proposta de diretiva

Artigo 5 – n.º 3-A (novo)

Texto da Comissão

Alteração

3-A. Os Estados-Membros podem manter ou introduzir, na sua legislação nacional, requisitos de carácter linguístico relativamente à informação contratual, a

fim de garantir que a referida informação possa ser facilmente compreendida pelo viajante.

Alteração 56

Proposta de diretiva

Artigo 6 – n.º 2 – alínea c)

Texto da Comissão

c) os dados de um ponto de contacto junto do qual o viajante possa denunciar qualquer incumprimento constatado no local;

Alteração

c) os dados de um ponto de contacto **com o retalhista** junto do qual o viajante possa denunciar qualquer incumprimento constatado no local, **indicando o nome, a localização geográfica, o número de telefone, o número de fax e o endereço de correio eletrónico do retalhista, com o intuito de que o viajante possa entrar em contacto e comunicar com o mesmo de forma rápida e eficaz;**

Justificação

Neste caso, a informação é fundamental para o consumidor, por isso a obrigação de informação prevista na presente alínea deveria ser mais pormenorizada, exigindo-se a indicação do endereço postal, do endereço eletrónico, do fax e do número de telefone. Implica ainda uma melhoria técnica de redação referente à redação das alíneas c) e d) do n.º 2.

Alteração 57

Proposta de diretiva

Artigo 6 – n.º 2 – alínea d)

Texto da Comissão

(d) 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

Alteração

(d) o nome, endereço, número de telefone **(a funcionar com uma taxa de base com um tempo de espera máximo de cinco minutos)** 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

organizador;

destes, um número telefónico de urgência (*a funcionar com uma taxa de base com um tempo de espera máximo de cinco minutos*) ou a indicação de outras formas de contactar o organizador;

Alteração 58

Proposta de diretiva

Artigo 6 – n.º 2 – alínea f)

Texto da Comissão

(f) 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;

Alteração

(f) no caso de menores que viajam *sem um progenitor ou um tutor legal* 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;

Justificação

É conveniente clarificar que as informações devem ser fornecidas apenas se o menor não estiver acompanhado. Caso contrário, os organizadores teriam de fornecer essas informações nos casos em que o menor viajasse juntamente com os seus pais ou familiares.

Alteração 59

Proposta de diretiva

Artigo 6 – n.º 2 – alínea g)

Texto da Comissão

(g) informações sobre *os mecanismos de resolução alternativa de litígios existentes, incluindo os mecanismos de resolução de litígios através da Internet.*

Alteração

(g) informações sobre *os procedimentos internos de tratamento de reclamações existentes, bem como a possibilidade e os prazos para recorrer a mecanismos extrajudiciais de reclamação e de recurso.*

Alteração 60

Proposta de diretiva

Artigo 6 – n.º 2 – alínea g-A) (nova)

Texto da Comissão

Alteração

(g-A) a natureza e os termos do contrato de seguro, se for caso disso;

Alteração 61

Proposta de diretiva

Artigo 6 – n.º 4

Texto da Comissão

Alteração

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.

4. Com a devida antecedência, antes da data do início da viagem organizada, o organizador ***e/ou o retalhista*** 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, ***assim como todas as informações referidas no n.º 2, alínea c).***

Alteração 62

Proposta de diretiva

Artigo 7 – n.º 1

Texto da Comissão

Alteração

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.

1. Os Estados-Membros devem assegurar que um viajante, após um pré-aviso razoável ao organizador ***e/ou ao retalhista*** 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.

Justificação

As viagens organizadas e os serviços combinados de viagem são caracterizados pela existência de vários tipos de serviços de viagem que não são todos fornecidos ou assegurados pelo organizador. É necessário, por conseguinte, especificar que esta disposição é aplicável ao organizador e/ou ao retalhista que fornece ou assegura o serviço. Esta especificação

permite igualmente ter em conta a evolução futura dos hábitos de consumo e de reserva.

Alteração 63

Proposta de diretiva

Artigo 7 – n.º 2

Texto da Comissão

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.

Alteração

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 *e/ou o retalhista.*

Justificação

As viagens organizadas e os serviços combinados de viagem são caracterizados pela existência de vários tipos de serviços de viagem que não são todos fornecidos ou assegurados pelo organizador. É necessário, por conseguinte, especificar que esta disposição é aplicável ao organizador e/ou ao retalhista que fornece ou assegura o serviço. Esta especificação permite igualmente ter em conta a evolução futura dos hábitos de consumo e de reserva.

Alteração 64

Proposta de diretiva

Artigo 7 – n.º 2 – parágrafo 1-A (novo)

Texto da Comissão

Alteração

Está a cargo do organizador provar os gastos ou custos adicionais ocasionados pela cessão do contrato.

Alteração 65

Proposta de diretiva

Artigo 8

Texto da Comissão

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:

- (a) do custo do combustível utilizado para o transporte de passageiros,
- (b) 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
- (c) 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.

Alteração

1. Os Estados-Membros devem assegurar que os preços não são sujeitos a **uma revisão em alta**, salvo se o contrato prever explicitamente a possibilidade de um aumento, **determinar as regras precisas de cálculo do novo preço** e obrigar o organizador a reduzir os preços na mesma proporção, em consequência direta de variações:

- (a) do custo do combustível utilizado para o transporte de passageiros,
- (b) 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
- (c) das taxas de câmbio aplicáveis à viagem organizada.

2. **Quando** o aumento do preço referido no n.º 1 **for superior a 5 %** do preço **total** da viagem organizada, **o viajante pode optar por aceitar o mesmo ou por rescindir o contrato sem qualquer penalização**.

3. O aumento do preço referido no n.º 1 só é válido se o organizador o comunicar ao viajante, **de forma clara e bem perceptível**, num suporte duradouro, o mais tardar **30 dias** antes do início da viagem organizada, **juntamente com uma justificação adequada e cálculos pormenorizados do aumento do preço em relação aos preços estabelecidos no contrato**.

3-A. Se o contrato for objeto de rescisão nos termos do n.º 2, o organizador deve, no prazo de 14 dias a contar do seu termo, reembolsar todos os pagamentos efetuados pelo viajante.

Justificação

Um limite de 10 % representaria um encargo desproporcionado para o viajante, principalmente em casos em que o preço da viagem organizada fosse superior e/ou em que houvesse muitos participantes associados a uma viagem organizada, como famílias (pagando cada membro um acréscimo de 10 %). Várias legislações nacionais que permitem aumentos de preços definem uma percentagem inferior a 10 %. Noutros países, o aumento não é permitido ou o consumidor pode cancelar o contrato na sequência de um aumento.

Alteração 66

Proposta de diretiva

Artigo 9 – n.º 1 – alínea a)

Texto da Comissão

(a) o organizador *se tiver reservado esse direito* no contrato,

Alteração

(a) o organizador **apresentar uma razão válida que esteja especificada** no contrato,

Justificação

Alinhamento com a alínea j) do anexo da Diretiva Práticas Comerciais Desleais.

Alteração 67

Proposta de diretiva

Artigo 9 – n.º 2 – parte introdutória

Texto da Comissão

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 **percetível** num suporte duradouro:

(a) *as alterações propostas e*

Alteração

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 **por razões alheias à sua vontade**, 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 **as alterações propostas**, de forma clara, **visível** e bem **compreensível**, num suporte duradouro: **O viajante deve ter direito a:**

(a) **rescindir o contrato sem qualquer penalização; ou**

(b) 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.

(b) aceitar as alterações; ou

(ba) receber uma viagem organizada de substituição, de qualidade equivalente, inferior ou superior.

Justificação

O artigo 4.º, n.º 5, da atual diretiva dá ao viajante o direito de receber um pacote de qualidade equivalente, inferior ou superior, em vez de rescindir o contrato. O acordo do viajante deverá ser manifestado mediante consentimento explícito e não por aceitação silenciosa.

Alteração 68

Proposta de diretiva Artigo 9 – n.º 3

Texto da Comissão

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.

Alteração

3. Sempre que as alterações ao contrato *ou à viagem organizada de substituição* 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.

Alteração 69

Proposta de diretiva Artigo 10 – n.º 1

Texto da Comissão

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

Alteração

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.

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 **comprovadamente** economizadas pelo organizador **que não possam ser recuperadas dos prestadores de serviços ou através de uma reafetação dos serviços. As taxas devidas pela rescisão do contrato, incluindo taxas administrativas, não devem ser desproporcionadas nem excessivas. O organizador deve fornecer uma fundamentação para o cálculo do montante da indemnização ou as taxas de rescisão habituais.**

Justificação

Por norma, as taxas de rescisão habituais e as compensações não correspondem aos custos reais suportados pelo organizador. A rescisão de um contrato por parte de um viajante antes do início da viagem organizada poderia dar ao organizador lucros injustificadamente mais elevados através da implantação alternativa dos serviços de viagens em combinação com taxas de rescisão habituais ou compensações demasiado elevadas.

Alteração 70

Proposta de diretiva Artigo 10 – n.º 2

Texto da Comissão

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 excecionais que afetem consideravelmente a viagem no local de destino ou na sua proximidade imediata.

Alteração

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 excecionais que afetem consideravelmente a viagem **e que ocorram ou seja provável que ocorram** no local de destino ou na sua proximidade imediata.

Considera-se que se verificam circunstâncias inevitáveis e excecionais quando existam informações fiáveis e públicas, designadamente recomendações emitidas pelas autoridades dos

Estados-Membros, que desaconselhem as deslocações a esse destino.

Justificação

As circunstâncias inevitáveis e excecionais não devem basear-se na avaliação do próprio viajante, mas em critérios objetivos (pareceres de viagem dos Estados-Membros). Tal pode ser estipulado incluindo a última frase do considerando 26 no artigo 10.º, n.º 2.

Alteração 71

**Proposta de diretiva
Artigo 10 – n.º 2-A (novo)**

Texto da Comissão

Alteração

2-A. O viajante deve ter o direito de rescindir o contrato antes do início da viagem organizada, sem pagar qualquer indemnização, em caso de circunstâncias inevitáveis e excecionais que afetem o viajante, nomeadamente acidente grave, doença grave ou morte de um familiar, desde que os referidos incidentes sejam devidamente documentados.

Justificação

Seria injusto permitir que o organizador cancele a viagem organizada devido a circunstâncias inevitáveis e excecionais (artigo 10.º, n.º 3, alínea b)), sem que o viajante beneficiasse da mesma possibilidade. Constituiria um desequilíbrio entre os direitos e as obrigações das partes devido a falta de reciprocidade. Assim, a diretiva deverá conceder ao viajante o mesmo direito de rescindir o contrato na sequência de circunstâncias excecionais da sua esfera privada.

Alteração 72

**Proposta de diretiva
Artigo 10 – n.º 3 – parte introdutória**

Texto da Comissão

Alteração

3. O organizador pode rescindir o contrato sem pagar qualquer indemnização ao viajante *se*:

3. O organizador pode rescindir o contrato sem pagar qualquer indemnização ao viajante ***apenas nos seguintes casos***:

Alteração 73

Proposta de diretiva

Artigo 10 – n.º 3 – alínea a)

Texto da Comissão

(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

Alteração

(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, ***por telefone e num suporte duradouro***, dentro do prazo fixado no contrato, ***desde que ofereça ao viajante, quando disponível, uma viagem organizada de substituição de qualidade equivalente ou superior pelo mesmo preço ou por um preço inferior***; ou

Justificação

Uma vez que as viagens organizadas mais populares esgotam, frequentemente, muito antes do início da época de férias, seria difícil para o viajante encontrar uma viagem organizada adequada a um preço acessível com pouca antecedência.

Alteração 74

Proposta de diretiva

Artigo 10 – n.º 3 – alínea b)

Texto da Comissão

(b) o organizador for impedido de cumprir o contrato devido a circunstâncias inevitáveis e excecionais e notificar o viajante da rescisão sem demora injustificada antes da data do início da viagem organizada.

Alteração

(b) o organizador for impedido de cumprir o contrato devido a circunstâncias inevitáveis e excecionais e notificar, ***por telefone e num suporte duradouro***, o viajante da rescisão sem demora injustificada antes da data do início da viagem organizada.

Alteração 75

Proposta de diretiva

Artigo 10 – n.º 4

Texto da Comissão

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.

Alteração

4. Em caso de rescisão do contrato nos termos dos n.ºs 1, 2 e 3, o organizador **e/ou o retalhista devem**, no prazo de 14 dias, reembolsar de todos os pagamentos efetuados indevidamente pelo viajante.

Justificação

As viagens organizadas e os serviços combinados de viagem são caracterizados pela existência de vários tipos de serviços de viagem que não são todos fornecidos ou assegurados pelo organizador. É necessário, por conseguinte, especificar que esta disposição é aplicável ao organizador e/ou ao retalhista que fornece ou assegura o serviço. Esta especificação permite igualmente ter em conta a evolução futura dos hábitos de consumo e de reserva.

Alteração 76

Proposta de diretiva

Artigo 11 – n.º 1

Texto da Comissão

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.**

Alteração

1. Os Estados-Membros devem assegurar que o organizador, **o retalhista e outros prestadores de serviços envolvidos na viagem organizada sejam responsáveis pelo cumprimento das respetivas obrigações. Sem prejuízo do direito de regresso contra a parte responsável e em relação à qual o incumprimento ou cumprimento insuficiente do contrato seja imputável, os Estados-Membros devem assegurar que o organizador e o retalhista sejam solidariamente responsáveis perante o viajante pela devida execução dos serviços de viagem incluídos no contrato.**

Justificação

Colocar a responsabilidade apenas sobre uma das partes complicaria a aplicação e a utilização dos direitos do viajante, nomeadamente no que diz respeito a compras transfronteiriças, isto é, nos casos em que o organizador não se encontra no país de residência do consumidor. A atual diretiva deixa ao critério dos Estados-Membros a decisão quanto a quem deve ser responsável perante o consumidor. O princípio da responsabilidade

solidária já está presente, a diferentes níveis, em muitos Estados-Membros.

Alteração 77

Proposta de diretiva

Artigo 11 – n.º 2

Texto da Comissão

2. Se um desses serviços não for executado nos termos do contrato, o organizador ***deve suprir o incumprimento, salvo se tal se revelar desproporcionado.***

Alteração

2. Se um desses serviços não for executado nos termos do contrato, o organizador ***e, se for caso disso, o retalhista ou transportador, em função do respetivo âmbito de gestão, deverá suprir a falta de conformidade.***

Justificação

Esta limitação da responsabilidade não existe na atual diretiva. Poderia ser interpretada como permitindo que o organizador recuse qualquer responsabilidade se argumentar que a supressão do incumprimento é desproporcionada.

Alteração 78

Proposta de diretiva

Artigo 11 – n.º 3

Texto da Comissão

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.

Alteração

3. Sempre que uma parte significativa dos serviços não possa ser prestada como acordado no contrato, o organizador ***e/ou o retalhista*** deve propor alternativas adequadas, sem custos suplementares para o viajante, a fim de dar continuidade à viagem organizada, ***com uma qualidade de serviço pelo menos equivalente àquilo que ficou especificado no contrato,*** incluindo quando o regresso do viajante ao seu local de partida não é assegurado como acordado.

Alteração 79

Proposta de diretiva

Artigo 11 – n.º 4

Texto da Comissão

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.

Alteração

4. Se o organizador ***e/ou o retalhista estiverem impossibilitados*** de propor alternativas adequadas, ou se o viajante não as aceitar por não serem equivalentes ao acordado no contrato, o organizador ***e/ou o retalhista devem***, 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.

Justificação

As viagens organizadas e os serviços combinados de viagem são caracterizados pela existência de vários tipos de serviços de viagem que não são todos fornecidos ou assegurados pelo organizador. É necessário, por conseguinte, especificar que esta disposição é aplicável ao organizador e/ou ao retalhista que fornece ou assegura o serviço. Esta especificação permite igualmente ter em conta a evolução futura dos hábitos de consumo e de reserva.

Alteração 80

Proposta de diretiva

Artigo 11 – n.º 5

Texto da Comissão

5. Quando for impossível assegurar o regresso atempado do viajante em virtude de circunstâncias inevitáveis e excecionais, 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.

Alteração

5. Quando for impossível assegurar o regresso atempado do viajante em virtude de circunstâncias inevitáveis e excecionais, o organizador ***é obrigado*** a suportar os custos de prolongamento da estada ***até ao repatriamento do viajante. Os custos não devem ser*** superiores a 100 EUR por noite por viajante.

Justificação

Esta limitação é contrária à obrigação geral de cuidado e assistência do organizador e não está incluída na atual diretiva. A natureza da viagem organizada, que oferece um valor acrescentado em comparação com outros produtos de viagem, torna a obrigação de prestar assistência ainda mais relevante em casos de circunstâncias inevitáveis e excepcionais.

Alteração 81

Proposta de diretiva

Artigo 11 – n.º 7-A (novo)

Texto da Comissão

Alteração

7-A. Em casos em que a principal responsabilidade pela não prestação dos serviços incluídos no contrato recaia sobre a transportadora, o organizador pode procurar obter reparação junto da transportadora por danos causados ao viajante que não tem a possibilidade de beneficiar dos serviços incluídos na viagem organizada.

Justificação

O considerando 31 sublinha que «A responsabilidade do organizador não prejudica o direito de procurar obter reparação junto de terceiros, incluindo os prestadores de serviços envolvidos». Tal deve refletir-se nos artigos que garantem segurança jurídica. A transportadora desempenha um papel fundamental na garantia do funcionamento eficaz de uma viagem organizada. Um atraso significativo ou um cancelamento podem ter um impacto considerável no período restante de uma viagem que inclua outros serviços, como um cruzeiro, que não sejam da responsabilidade do organizador.

Alteração 82

Proposta de diretiva

Artigo 12 – n.º 2

Texto da Comissão

Alteração

2. O viajante tem direito a ser indemnizado pelo organizador por quaisquer danos, incluindo danos morais, sofridos em consequência da falta de conformidade

2. O viajante tem direito a ser indemnizado pelo organizador ***e/ou o retalhista*** por quaisquer danos, incluindo danos morais, sofridos em consequência da falta de conformidade com o contrato dos serviços

existe em nenhuma outra legislação da UE em matéria de defesa do consumidor e é contrária ao direito geral de indemnização por incumprimento. O viajante poderia ser impedido de notificar o incumprimento por vários motivos (ausência de ligação à Internet, zona remota, o organizador estar incontactável, etc.) Esta limitação não existe na diretiva em vigor; implicaria uma redução do atual nível de proteção.

Alteração 85

Proposta de diretiva

Artigo 12 – n.º 4

Texto da Comissão

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 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.***

Alteração

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 ***e/ou ao retalhista***. 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 organizador ***e/ou pelo retalhista***.

Justificação

A possibilidade de limitar a indemnização por perdas e danos no contrato não existe em alguns Estados-Membros. O princípio da total harmonização implicaria a abolição de leis nacionais superiores.

Alteração 86

Proposta de diretiva

Artigo 14 – n.º 1 – parte introdutória

Texto da Comissão

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

Alteração

Os Estados-Membros devem assegurar que o organizador **e/ou o retalhista prestam** rapidamente assistência ao viajante que se encontre em dificuldades, nomeadamente:

Justificação

As viagens organizadas e os serviços combinados de viagem são caracterizados pela existência de vários tipos de serviços de viagem, nem todos fornecidos ou assegurados pelo organizador. É necessário, por conseguinte, especificar que esta disposição é aplicável ao organizador e/ou ao retalhista que fornece ou assegura o serviço. Esta especificação permite igualmente ter em conta a evolução futura dos hábitos de consumo e de reserva.

Alteração 87

Proposta de diretiva

Artigo 14 – n.º 1 – alínea b)

Texto da Comissão

(b) ajudando o viajante a efetuar comunicações à distância e a encontrar soluções alternativas de viagem.

Alteração

(b) ajudando o viajante a efetuar comunicações à distância e **ajudando o viajante** a encontrar soluções alternativas de viagem.

Alteração 88

Proposta de diretiva

Artigo 14 – n.º 2

Texto da Comissão

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.

Alteração

O organizador **e/ou o retalhista devem** poder cobrar uma taxa razoável por essa assistência nos casos em que a situação tenha sido causada por negligência ou ação do próprio viajante.

Justificação

As viagens organizadas e os serviços combinados de viagem são caracterizados pela

existência de vários tipos de serviços de viagem, nem todos fornecidos ou assegurados pelo organizador. É necessário, por conseguinte, especificar que esta disposição é aplicável ao organizador e/ou ao retalhista que fornece ou assegura o serviço. Esta especificação permite igualmente ter em conta a evolução futura dos hábitos de consumo e de reserva.

Alteração 89

Proposta de diretiva

Artigo 15

Texto da Comissão

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.

Alteração

1. Os Estados-Membros devem assegurar que os organizadores **de viagens organizadas** e os retalhistas que facilitam a aquisição de serviços de viagem **conexos** constituem uma garantia para o reembolso efetivo e rápido de todos os pagamentos efetuados pelos viajantes e **para a continuação, sempre que possível, da viagem organizada em caso da sua insolvência ou da insolvência de algum dos prestadores de serviços**. Na medida em que esteja previsto o transporte de passageiros, **os Estados-Membros devem assegurar que as transportadoras de passageiros estabelecidas no seu território obtêm uma garantia para o reembolso ou o repatriamento efetivo e rápido dos viajantes em caso da sua insolvência**.

1-A. A proteção em caso de insolvência referida no n.º 1 pode assumir a forma de fundo, seguro ou garantia.

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 **em todas as circunstâncias razoavelmente previsíveis**. Deve beneficiar os viajantes independentemente do seu local de residência, do local de partida ou do local onde a viagem organizada ou os serviços de viagem **conexos** são vendidos.

Alteração 90

Proposta de diretiva

Artigo 16 – n.º 1

Texto da Comissão

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.

Alteração

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 **de viagens organizadas**, um retalhista que facilite a aquisição de serviços de viagem **conexos ou uma transportadora de passageiros** ao abrigo das normas de transposição do artigo 15.º do Estado-Membro onde estiver estabelecido.

Alteração 91

Proposta de diretiva

Artigo 16 – n.º 1-A (novo)

Texto da Comissão

Alteração

1-A. Os Estados-Membros devem permitir que os organizadores das viagens organizadas, os retalhistas que facilitam a aquisição de serviços de viagem conexos e as transportadoras de passageiros estabelecidas fora do seu território ou fora da União possam obter proteção em caso de insolvência, no âmbito dos respetivos sistemas nacionais de proteção em caso de insolvência.

Justificação

Alguns Estados-Membros restringem a participação nos seus sistemas nacionais de proteção em caso de insolvência às empresas estabelecidas no seu território, o que constitui um caso claro de discriminação e um obstáculo significativo ao funcionamento do mercado único.

Alteração 92

Proposta de diretiva

Artigo 16 – n.º 2

Texto da Comissão

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.

Alteração

2. Os Estados-Membros devem designar pontos de contacto centrais para facilitar a cooperação administrativa e a supervisão dos organizadores **de viagens organizadas** e retalhistas que facilitem a aquisição de serviços de viagem **conexos** em diferentes Estados-Membros. Os Estados-Membros devem comunicar as coordenadas desses pontos de contacto a todos os outros Estados-Membros e à Comissão.

Alteração 93

Proposta de diretiva

Artigo 16 – n.º 3

Texto da 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.

Alteração

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 **de viagens organizadas**, retalhistas que facilitam a aquisição de serviços de viagem **conexos e transportadoras de passageiros** que estão em conformidade com as respetivas obrigações em matéria de proteção em caso de insolvência.

Alteração 94

Proposta de diretiva

Artigo 16 – n.º 4

Texto da Comissão

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.

Alteração

4. Se um Estado-Membro tiver dúvidas quanto à proteção em caso de insolvência por parte de um organizador **de viagens organizadas, um** retalhista que facilite a aquisição de serviços de viagem **conexos ou uma transportadora de passageiros estabelecidos** noutro Estado-Membro, mas **que operem** 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.

Alteração 95

Proposta de diretiva

Artigo 17 – n.º 1 – alínea b-A) (nova)

Texto da Comissão

Alteração

(b-A) as características principais dos serviços de viagem, na medida adequada ao suporte utilizado;

Justificação

Ver artigo 5.º, n.º 1, alínea a), da Diretiva Direitos dos Consumidores. «Suporte» refere-se ao instrumento utilizado para a distribuição de informações, por exemplo um computador ou um telemóvel.

Alteração 96

Proposta de diretiva

Artigo 17 – n.º 1 – alínea b-B) (nova)

Texto da Comissão

Alteração

(b-B) quando os serviços vendidos incluem alojamento, o nome e a categoria turística do alojamento, nomeadamente a categoria do quarto e as suas principais

características;

Alteração 97

Proposta de diretiva

Artigo 17 – n.º 1 – alínea b-C) (nova)

Texto da Comissão

Alteração

(b-C) A denominação comercial, o endereço, o número de telefone e o endereço de correio eletrónico do retalhista;

Alteração 98

Proposta de diretiva

Artigo 17 – n.º 1 – alínea b-D) (nova)

Texto da Comissão

Alteração

(b-D) o preço total dos serviços, 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 e a forma como deverá ser calculado o preço final;

Alteração 99

Proposta de diretiva

Artigo 17 – n.º 1 – alínea b-E) (nova)

Texto da Comissão

Alteração

(b-E) informações sobre o método de cálculo dos custos que não podem ser fornecidos antecipadamente, incluindo de um eventual aumento do preço após a celebração do contrato;

Alteração 100

Proposta de diretiva

Artigo 17 – n.º 1 – alínea b-F) (nova)

Texto da Comissão

Alteração

(b-F) 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;

Alteração 101

Proposta de diretiva

Artigo 17 – n.º 1 – alínea b-G) (nova)

Texto da Comissão

Alteração

(b-G) quando estão incluídos serviços de transporte, informações gerais sobre passaportes e vistos, incluindo prazos aproximados para todos os viajantes, incluindo nacionais de outros Estados-Membros, obterem os vistos, bem como informações sobre as formalidades sanitárias exigidas;

Alteração 102

Proposta de diretiva

Artigo 17 – n.º 1 – alínea b-H) (nova)

Texto da Comissão

Alteração

(b-H) sempre que necessário, informações relativas a possíveis riscos no local de destino ou na sua vizinhança imediata relativamente a catástrofes naturais, saúde pública, ordem pública, terrorismo, etc.;

Alteração 103

Proposta de diretiva

Artigo 17 – n.º 1 – alínea b-I) (nova)

Texto da Comissão

Alteração

(b-I) informações sobre se o viajante tem o direito de retratação do contrato e, nesse caso, as condições, os prazos e os procedimentos para exercer esse direito;

Alteração 104

Proposta de diretiva

Artigo 17 – n.º 1 – alínea b-J) (nova)

Texto da Comissão

Alteração

(b-J) informações sobre os procedimentos internos de tratamento de reclamações existentes, bem como a possibilidade e os prazos para recorrer a mecanismos extrajudiciais de reclamação e de recurso;

Alteração 105

Proposta de diretiva

Artigo 17 – n.º 1-A (novo)

Texto da Comissão

Alteração

1-A. Se os retalhistas que vendem serviços de viagem conexos não cumprirem o disposto no n.º 1, alínea b), devem cumprir as mesmas obrigações que os organizadores das viagens organizadas.

Alteração 106

Proposta de diretiva

Capítulo 6-A (novo)

Serviços de viagem autónomos

Alteração 107

**Proposta de diretiva
Artigo 17-A (novo)**

Artigo 17.º-A

***Exigências de informações aplicáveis aos
serviços de viagem autónomos***

1. Os Estados-Membros devem assegurar que, antes de o viajante ficar vinculado por um contrato ou qualquer oferta correspondente de um operador que venda serviços de viagem autónomos, o retalhista indique de forma clara e visível:

(a) as características principais do serviço, na medida adequada ao suporte utilizado;

(b) se o serviço vendido diz respeito a alojamento, o nome e a categoria turística do alojamento, incluindo a categoria do quarto e as suas principais características;

(c) a denominação comercial, o endereço, o número de telefone e o endereço de correio eletrónico do retalhista;

(d) o preço total dos serviços, 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 e a forma como deverá ser calculado o preço final;

(e) informações sobre o método de cálculo dos custos que não podem ser fornecidos

antecipadamente, incluindo um eventual aumento do preço após a celebração do contrato;

(f) 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;

(g) em caso de serviços de transporte, informações gerais sobre passaportes e vistos, incluindo prazos aproximados para o viajante obter os vistos consoante a sua nacionalidade, bem como informações sobre as formalidades sanitárias exigidas. Tal não se aplica a serviços de transporte nos e entre os países da UE e da EFTA;

(h) sempre que necessário, informações relativas a possíveis riscos no local de destino ou na sua vizinhança imediata relativamente a catástrofes naturais, saúde pública, ordem pública, terrorismo, etc.;

(i) informações sobre se o viajante tem o direito de retratação do contrato e, nesse caso, as condições, os prazos e os procedimentos para exercer esse direito;

(j) informações sobre os procedimentos internos de tratamento de reclamações existentes, bem como a possibilidade e os prazos para recorrer a mecanismos extrajudiciais de reclamação e de recurso.

2. Os Estados-Membros devem garantir que os operadores que vendem serviços de viagem autónomos forneçam ao viajante uma confirmação da reserva do serviço de viagem adquirido, sem atrasos indevidos e o mais tardar 24 horas após a reserva, a menos que seja necessária uma confirmação imediata.

3. Os Estados-Membros devem assegurar que os prestadores de serviços de viagem autónomos vendidos através de um retalhista intermediário prestam todas as informações necessárias para que o retalhista intermediário cumpra os

requisitos estabelecidos no n.º 1.

4. Os Estados-Membros devem garantir que os retalhistas intermediários que vendem serviços de viagem autónomos sejam responsáveis por eventuais erros que ocorram durante o processo de reserva.

Justificação

As organizações de consumidores comunicaram vários casos de prejuízo do consumidor na venda de serviços autónomos. Assim, há uma necessidade de estabelecer determinadas obrigações mínimas sobre os vendedores desses serviços, independentemente de eles venderem esses serviços diretamente ou enquanto intermediários, de modo a garantir a igualdade de condições entre todos os operadores comerciais. Uma lacuna jurídica neste domínio seria problemática num mercado onde os consumidores tendem a organizar, cada vez mais, as suas viagens de forma independente.

Alteração 108

Proposta de diretiva Artigo 18-A (novo)

Texto da Comissão

Alteração

Artigo 18.º-A

Obrigações dos organizadores ou retalhistas estabelecidos fora do EEE

Os Estados-Membros devem garantir que um organizador de viagens organizadas ou retalhista que facilite a aquisição de serviços de viagem conexos e que esteja estabelecido fora do EEE, e que venda diretamente no território de um Estado-Membro, está sujeito às obrigações previstas na presente diretiva.

Justificação

Os Estados-Membros devem garantir que todas as viagens organizadas e serviços de viagem conexos vendidos no seu território estão abrangidos pelas disposições da presente diretiva, e não apenas as viagens de organizadores e retalhistas estabelecidos no seu território. Os viajantes que adquirem viagens organizadas e serviços de viagem conexos num Estado-Membro devem ter o direito de confiar na proteção prevista na presente diretiva, independentemente do local de estabelecimento do organizador ou do retalhista.

Alteração 109

Proposta de diretiva Artigo 18-B (novo)

Texto da Comissão

Alteração

Artigo 18.º-B

Requisitos formais aplicáveis aos contratos

- 1. Os Estados-Membros devem assegurar que todos os contratos abrangidos pela presente diretiva são redigidos em termos claros e facilmente compreensíveis e, quando escritos, legíveis. A língua do contrato deve ser a mesma que a das informações pré-contratuais.***
- 2. O contrato deve ser fornecido num suporte duradouro. No que diz respeito aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, deverão também ser fornecidas informações em papel.***
- 3. Se o contrato for celebrado por telefone, o operador deve confirmar a oferta ao viajante num suporte duradouro e o viajante apenas deve ficar vinculado quando assinar o contrato ou enviar o seu acordo escrito num suporte duradouro.***

Alteração 110

Proposta de diretiva Artigo 18-C (novo)

Texto da Comissão

Alteração

Artigo 18.º-C

Direito de retratação

- 1. Os Estados-Membros devem garantir que o viajante tem um período de 24 horas para exercer o direito de retratação do contrato celebrado para***

viagens organizadas, serviços de viagem conexos ou serviços de viagem autónomos e sete dias para exercer o direito de retratação do contrato celebrado fora do estabelecimento comercial, sem necessidade de indicar qualquer motivo e sem incorrer em quaisquer custos, desde que avise o operador por meio de um suporte duradouro pelo menos 48 horas antes do início do serviço de viagem.

2. O operador deve reembolsar todos os pagamentos recebidos do viajante, sem atrasos indevidos e o mais tardar 14 dias a contar do dia em que for informado da decisão do viajante de exercer o direito de retratação do contrato.

3. Se o operador não fornecer ao viajante informações claras e visíveis sobre o direito de retratação, o viajante tem o direito de rescindir o contrato sem qualquer penalização.

4. Os Estados-Membros devem assegurar que um retalhista intermediário tem o direito de recuperar todos os pagamentos feitos a um prestador de serviços, no período compreendido entre a celebração do contrato e o dia em que foi informado da decisão do viajante de rescindir o contrato.

Justificação

Em analogia com as disposições relativas ao direito de retratação previstas no artigo 9.º, n.º 1, no artigo 10.º, n.º 1, e no artigo 13.º, n.º 1, da Diretiva Direitos dos Consumidores, que não são atualmente aplicáveis à Diretiva Viagens Organizadas. A alteração prevê um regime menos rigoroso do que o existente na Diretiva Direitos dos Consumidores.

Alteração 111

Proposta de diretiva

Artigo 19 – n.º 1

Texto da Comissão

Os Estados-Membros devem assegurar que qualquer **retalhista** que concordou em

Alteração

Os Estados-Membros devem assegurar que qualquer **operador** 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 excepcionais.

proceder à reserva de uma viagem organizada ou de serviços de viagem *conexos*, 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 excepcionais.

PROCESSO

Título	Viagens organizadas e serviços combinados de viagem
Referências	COM(2013)0512 – C7-0215/2013 – 2013/0246(COD)
Comissão competente quanto ao fundo Data de comunicação em sessão	IMCO 10.9.2013
Parecer emitido por Data de comunicação em sessão	TRAN 10.9.2013
Relator(a) de parecer Data de designação	Bogusław Liberadzki 16.9.2013
Exame em comissão	17.12.2013 20.1.2014
Data de aprovação	21.1.2014
Resultado da votação final	+: 34 -: 7 0: 0
Deputados presentes no momento da votação final	Magdi Cristiano Allam, Inés Ayala Sender, Georges Bach, Izaskun Bilbao Barandica, Philip Bradbourn, Antonio Cancian, Michael Cramer, Philippe De Backer, Luis de Grandes Pascual, Christine De Veyrac, Saïd El Khadraoui, Ismail Ertug, Carlo Fidanza, Jacqueline Foster, Franco Frigo, Mathieu Grosch, Jim Higgins, Juozas Imbrasas, Dieter-Lebrecht Koch, Georgios Koumoutsakos, Bogusław Liberadzki, Marian-Jean Marinescu, Gesine Meissner, Mike Natrass, Hubert Pirker, Dominique Riquet, Vilja Savisaar-Toomast, Olga Sehnalová, Brian Simpson, Keith Taylor, Silvia-Adriana Țicău, Giommara Uggias, Peter van Dalen, Roberts Zile
Suplente(s) presente(s) no momento da votação final	Spyros Danellis, Eider Gardiazábal Rubial, Zita Gurmai, Bogdan Kazimierz Marcinkiewicz, Oldřich Vlasák, Sabine Wils, Corien Wortmann-Kool