

## II

*(Actos preparatórios)*

## COMISSÃO

**Proposta de directiva do Conselho relativa às viagens organizadas, incluindo férias organizadas e circuitos organizados***COM(88) 41 final**(Apresentada pela Comissão ao Conselho em 23 de Março de 1988)**(88/C 96/06)*

O CONSELHO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS,

Tendo em conta o Tratado que institui a Comunidade Económica Europeia e, nomeadamente, o seu artigo 100 A,

Tendo em conta a proposta da Comissão,

Em cooperação com o Parlamento Europeu,

Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social,

Considerando que um dos principais objectivos da Comunidade é a concretização até 1992, o mais tardar, do mercado interno do qual o sector do turismo é uma parte essencial;

Considerando que a alínea b) do nº 36 do anexo da resolução do Conselho de 19 de Maio de 1981, relativa a um segundo programa da Comunidade Económica Europeia para uma política de informação e defesa do consumidor, convida a Comissão a estudar designadamente o turismo e, se for caso disso, a apresentar propostas adequadas, tendo na devida conta o significado de que estas se revestem para a defesa do consumidor e os efeitos das diferenças existentes entre as legislações dos Estados-membros relativas ao correcto funcionamento do mercado comum;

Considerando que o Conselho adoptou, em 10 de Abril de 1984, um resolução relativa à política comunitária do turismo em que o Conselho, após ter saudado a iniciativa da Comissão em chamar a atenção para a importância do turismo e ter tomado nota das Directrizes Iniciais da Comissão para uma Política Comunitária do turismo, convidou a Comissão a apresentar-lhe propostas no domínio do turismo;

Considerando que a comunicação da Comissão ao Conselho relativa à política de defesa do consumidor, intitulada «Um Novo Impulso para a Política de Defesa do Consumidor» e aprovada na resolução do Conselho de 6 de Maio de 1986, inclui no nº 37, entre as medidas propostas pela Comissão, a harmonização da legislação

relativa às viagens organizadas e, no ponto 12 do anexo que fixa o calendário da acção, prevê a adopção pelo Conselho, em 1987, de uma directiva relativa às viagens organizadas;

Considerando que as legislações nacionais dos Estados-membros relativas às viagens organizadas revelam grandes disparidades e que as diferentes práticas nacionais neste domínio são manifestamente diferentes, resultando desse facto que os mercados nacionais operam de modo divergente e que surgem distorções de concorrência entre os operadores estabelecidos nos diferentes Estados-membros;

Considerando que determinadas regras comuns relativas às viagens organizadas contribuirão para a concretização de um mercado comum de serviços, auxiliando assim os operadores estabelecidos num Estado-membro a prestar os seus serviços noutro Estado-membro e os consumidores a beneficiar das mesmas condições quando compram uma viagem organizada em qualquer Estado-membro;

Considerando que, ao celebrar contratos de viagens organizadas, os consumidores contratam o fornecimento de serviços com carácter internacional, tais como o transporte transfronteiras e o alojamento e serviços associados, em pagamentos dos quais são transferidas entre Estados-membros grandes quantias de dinheiro;

Considerando que o turismo desempenha um papel de importância crescente nas economias dos Estados-membros; que as viagens organizadas constituem uma parte importante do turismo; que a indústria das viagens organizadas nos Estados-membros seria incentivada para um maior crescimento e produtividade se fosse adoptado um mínimo de regras comuns a fim de a estruturar numa dimensão comunitária, e que este facto não só beneficiaria os cidadãos da Comunidade que empreendem viagens organizadas com base em tais regras, mas atrairia igualmente turistas do exterior da Comunidade que procuram as vantagens de normas de qualidade garantidas nas viagens organizadas;

Considerando que a experiência demonstrou que as viagens organizadas, geralmente pagas na totalidade antes da partida, provocaram um grande descontentamento que é suficientemente elevado para justificar uma acção, sob a forma de directiva do Conselho, por parte da Comunidade;

Considerando que os operadores e as agências que se ocupam de viagens organizadas, devem ser obrigados a fornecer nos impressos descritivos, especialmente nas brochuras relativas a viagens por eles respectivamente organizadas e vendidas, informações precisas, claramente legíveis e compreensíveis para o consumidor;

Considerando que o consumidor necessita de ter um registo dos termos contratuais aplicáveis à viagem; que isso pode ser conseguido da forma adequada exigindo que todos os termos do contrato sejam declarados por escrito ou por qualquer outro documento que seja compreensível e acessível para o consumidor e do qual lhe seja dada uma cópia;

Considerando que o consumidor deve ter a liberdade de, em determinadas circunstâncias, transferir para uma terceira pessoa que assim o deseje, uma reserva de viagem organizada por ele efectuada;

Considerando que o consumidor deve ser protegido contra qualquer aumento injustificado do preço da viagem organizada;

Considerando que, em determinadas circunstâncias, o consumidor deve ter a liberdade de se retirar, antes da partida, dum contrato de viagem organizada com ele celebrado;

Considerando que deveria haver uma definição clara dos direitos do consumidor na circunstância de o operador da viagem organizada a cancelar antes da data da partida acordada;

Considerando que, se após o consumidor ter partido para a viagem organizada, se verificar uma insuficiência significativa na prestação dos serviços com ele contratados (por qualquer causa que não seja culpa do consumidor) ou o operador verificar a impossibilidade de proporcionar uma parte significativa dos serviços a prestar, o operador deve ter certas obrigações para com o consumidor;

Considerando que o descontentamento do consumidor pode ser reduzido em larga medida, se à pessoa que vende ou organiza a viagem for imposta a obrigação de garantir que todos os serviços contratados pelo consumidor sejam prestados no momento adequado e com eficiência;

Considerando que o consumidor deve ser informado por escrito do nome do representante local do operador, caso exista, no(s) local/ais de destino, e da forma de contactar esse representante, que deve fazer todas as diligências no sentido de dar solução às queixas do consumidor; que na medida do possível as autoridades de turismo locais deveriam investigar as queixas apresentadas pelos consumidores, sugerir soluções e esforçar-se por obter uma resolução amigável das queixas, bem como

prestar assistência, registando todos os casos significativos de queixas que não tenham ainda sido solucionados; que tanto o consumidor como a indústria de viagens organizadas verificariam que as queixas do consumidor neste capítulo seriam resolvidas de um modo mais expedito do que actualmente, se em cada Estado-membro existisse um processo rápido, eficiente e económico de tratar as queixas que não são resolvidas amigavelmente;

Considerando que tanto o consumidor como a indústria de viagens organizadas, beneficiariam se os operadores fossem obrigados a cobrir por meio de um seguro a parte da sua responsabilidade, nos termos da presente directiva, que pode ser segurada; que, do mesmo modo, cada Estado-membro deveria garantir a existência no seu território de um fundo de reserva para pagamento de eventuais queixas, apresentadas ao abrigo da presente directiva, que não tenham sido pagas por qualquer outra fonte;

Considerando que o consumidor deve beneficiar da protecção prevista na presente directiva independentemente do facto de ser parte directamente contratante, cessionário, ou membro de um grupo por conta do qual outra pessoa tenha celebrado um contrato de viagem organizada;

Considerando que os Estados-membros devem ter a liberdade de adoptar ou manter normas mais severas relativas às viagens organizadas com o objectivo de proteger o consumidor,

ADOPTOU A PRESENTE DIRECTIVA:

#### *Artigo 1º*

A presente directiva tem como objectivo aproximar as normas legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-membros relativas às viagens organizadas, incluindo as férias organizadas e os circuitos organizados.

#### *Artigo 2º*

Na acepção da presente directiva:

— Organizado: significa que se estabeleceu previamente uma combinação de pelo menos dois dos seguintes elementos quando organizados com um preço global e comercializados como tal:

1. Transporte
2. Alojamento
3. Outros serviços não subsidiários dos transportes ou do alojamento,

e as expressões «férias organizadas», «circuitos organizados» e «viagens organizadas» devem ser interpretadas em conformidade.

— Operador: é a pessoa que, no exercício da sua actividade profissional, organiza a viagem, férias ou circuitos e os oferece por meio de prospectos ou outras formas de publicidade, ao público em geral.

- Agência: é a entidade que vende a viagem, férias ou circuito por conta do operador.
- Consumidor: é a pessoa que adquire ou acorda em adquirir a viagem, férias ou circuitos.

Por contrato entende-se o acordo segundo o qual o consumidor compra a viagem, férias, ou circuito organizado e o operador se compromete a fornecê-lo.

### Artigo 3º

Relativamente à comercialização e venda das viagens organizadas, os Estados-membros devem assegurar:

Que todos os impressos descritivos publicados ou distribuídos pelo operador ou pela agência relativos à viagem organizada, o respectivo preço e quaisquer outros termos do contrato da mesma sejam legíveis, compreensíveis e exactos e que as brochuras relativas a uma viagem organizada incluam informações adequadas, sempre que aplicáveis, relativas:

- a) Ao(s) tipo(s) de transporte a ser(em) utilizado(s);
  - b) Se estiver incluído hotel ou outro tipo de alojamento, a categoria (se existir), endereço e as principais características do mesmo;
  - c) O plano das refeições;
  - d) Visitas, excursões ou outros serviços incluídos na viagem organizada ou existentes como opção mediante pagamento de um suplemento,
- e que as brochuras especifiquem:
- e) Quer o montante monetário, quer a percentagem do preço que deve ser paga como pré-pagamento,
  - e
  - f) O calendário para o pagamento do saldo.

### Artigo 4º

Os Estados-membros devem assegurar que relativamente ao contrato sejam aplicados os seguintes princípios:

1. Que o contrato inclua todos os termos essenciais; a título de exemplo, figura no anexo uma lista dos termos que, consoante as circunstâncias, devem ser considerados essenciais.
2. Que todos os termos do contrato (incluindo os constantes do anexo da presente directiva que sejam apropriados para uma determinada viagem organizada) sejam enunciados por escrito ou de qualquer outra forma documentária compreensível e acessível para o consumidor; que seja dada ao consumidor uma cópia dos mesmos.
3. Que, se por razões graves (tais como doença, luto) devidamente comunicadas ao operador ou à agência com pelo menos uma semana de antecedência em relação à data da partida, o consumidor for impedido de beneficiar da viagem, tenha a liberdade de transfe-

rir a sua reserva para uma pessoa que o deseje, que satisfaça as condições, se existirem, aplicáveis à viagem e às normas jurídicas e administrativas, caso existam, para nela participar, e que será responsável pelo pagamento do saldo.

4. Que os consumidores sejam protegidos contra aumentos de preço não justificados em especial:
  - a) Que o preço não varie, excepto no caso de o contrato assim expressamente o prever: e se o contrato o prever, o operador apenas pode, sem prejuízo do disposto na alínea c), alterar o preço de modo a ter em conta modificações dos:
    - custos de transporte, incluindo o custo do combustível,
    - direitos, impostos ou taxas cobráveis para determinados serviços, tais como taxas de aeroporto, taxas de desembarque,
    - taxas de câmbio,
 mas apenas se a variação global que daí resulta for superior a 2 % do preço acordado.
  - b) Que o montante da variação do preço e a razão da mesma sejam comunicados por escrito ao consumidor no mais curto prazo.
  - c) Que o consumidor tenha uma das seguintes garantias após ter pago a totalidade do preço fixado no contrato:
    - i) que a partir do trigésimo dia que antecede a data da partida o preço não aumente,
    - ou
    - ii) que durante o período de três meses que se segue à celebração do contrato o preço não aumente.
5. Que o consumidor tenha o direito de resolver o contrato antes da partida, se forem feitas alterações importantes aos termos acordados do contrato, nomeadamente:
  - a) Se o preço aumentar 10 % ou mais,
  - ou
  - b) Se a viagem organizada for alterada de modo significativo,
  - ou
  - c) Se houver um atraso injustificado da partida, qualquer que seja a causa, excepto se for imputável ao consumidor.
6. Que, se o consumidor resolver o contrato nos termos do nº 5 ou se, por qualquer razão não imputável ao consumidor, o operador cancelar a viagem organizada antes da data de partida acordada, o consumidor tenha direito de:
  - a) Participar numa viagem organizada, se existir alguma por um preço equivalente, ou

- b) Ser reembolsado de todas as somas por ele pagas nos termos do contrato e, sempre que tal se justifique, ser compensado quer pelo operador, quer pela agência segundo o previsto ou determinado pela legislação do Estado-membro em causa, pelo não cumprimento do contrato, excepto quando:
- i) o cancelamento se basear no facto do número de pessoas inscritas na viagem organizada ser inferior ao número mínimo especificado pelo operador na brochura ou por qualquer outro meio, e o consumidor for informado por escrito do cancelamento, com pelo menos vinte e um dias de antecedência sobre a data da partida anunciada ou posteriormente acordada, ou
  - ii) o cancelamento for devido a razões de força maior; no entanto, essas razões não devem incluir um excesso de reservas.
7. Que quando, após a partida, uma parte significativa dos serviços contemplados no contrato não for fornecida ou o operador verificar que não pode fornecer uma parte considerável dos mesmos (nos dois casos, por qualquer outra causa que não seja culpa do consumidor) o operador:
- a) Tomará disposições alternativas adequadas, que não comportem custos para o consumidor, para a continuação da viagem organizada (e, no caso de se tratar de férias organizadas num local de destino ao qual ele já tenha chegado, para as continuar no local onde ele já se encontra) se for possível tomar tais disposições, ou, caso isso não seja possível ou o consumidor com elas não concorde;
  - b) Fornecerá ao consumidor um meio de transporte adequado, sem custos para o consumidor, a fim deste regressar ao local de partida, ou a qualquer outro local de regresso que tenha sido acordado entre ambos; e
  - c) Compensará o consumidor, sempre que for caso disso, de acordo com o disposto na legislação respectiva do Estado-membro:
    - i) pelo inconveniente significativo que lhe foi causado, e
    - ii) pela não prestação dos serviços acordados em proporção do grau em que não tenham sido prestados.

#### Artigo 5º

No que se refere ao cumprimento do contrato, os Estados-membros adoptarão as medidas necessárias para assegurar:

1. Que os serviços que devem ser prestados ao consumidor nos termos do contrato, quer pelo operador, quer por uma terceira pessoa, sejam prestados pontual e eficientemente.

2. Que em relação ao consumidor, a responsabilidade por qualquer deficiência no fornecimento desses serviços pertence ao operador ou (no caso dos Estados-membros que assim o preferiram) à agência.

#### Artigo 6º

Relativamente às queixas, os Estados-membros assegurarão:

1. Que até ao momento da entrega dos bilhetes ou outros documentos de viagem ao consumidor este seja informado por escrito do nome do representante local do operador, caso exista, bem como do meio de o contactar no local de destino em questão; e que esse representante faça todas as diligências para solucionar as queixas dos consumidores, especialmente se estas forem importantes.
2. Que na medida do possível as autoridades de turismo locais, quer sejam organismos públicos ou privados, investiguem as queixas apresentadas pelos consumidores, sugiram soluções e uma resolução amigável das queixas, e prestem assistência, registando todos os casos significativos de queixas que não tenham ainda sido solucionadas.
3. Que em cada um dos seus territórios exista um processo rápido, de carácter público o privado eficiente e económico a ser utilizado pelo consumidor para tratar as queixas relativas a uma viagem organizada por ele contratada que não tenham sido resolvidas amigavelmente.

#### Artigo 7º

Os Estados-membros assegurarão:

- a) Que os operadores cubram por meio de um seguro a parte da sua responsabilidade nos termos da presente directiva que possa ser segurada,
- e
- b) Que exista em cada um dos respectivos territórios um fundo de reserva para pagamento de eventuais queixas apresentadas ao abrigo da presente directiva que não tenham sido pagas por qualquer outra fonte.

#### Artigo 8º

O consumidor deve beneficiar da protecção prevista na presente directiva se for:

- a) A pessoa com quem o operador ou a agência celebrou o contrato, ou no caso de uma transferência, a pessoa para quem a viagem foi transferida;
- b) A pessoa relativamente à qual o operador ou a agência celebrou o contrato com outra pessoa, como por exemplo, um parente, tutor ou responsável de um grupo.

*Artigo 9º*

Os Estados-membros podem adoptar ou manter disposições mais severas neste domínio para proteger o consumidor.

*Artigo 10º*

1. Os Estados-membros porão em vigor as medidas necessárias para darem cumprimento à presente directiva

o mais tardar até 31 de Dezembro de 1990. Deste facto informarão imediatamente a Comissão.

2. Os Estados-membros comunicarão à Comissão os textos das principais normas legislativas que adoptarem no domínio regulado pela presente directiva.

*Artigo 11º*

Os Estados-membros são destinatários da presente directiva.

---

*ANEXO***Termos a incluir no contrato se for adequado para uma determinada viagem organizada**

- a) O(s) destino(s) da viagem; nos casos de haver períodos de estadia, quais os períodos e as datas;
  - b) O(s) tipo(s) de transporte a utilizar, a data e hora da partida e do regresso, as horas das ligações dos transportes, se for caso disso, e especificações do local a ser ocupado pelo viajante, por exemplo, cabine/beliche do navio, compartimento da carruagem-cama do comboio;
  - c) Local de partida e local de chegada;
  - d) Se a viagem organizada incluir alojamento num hotel, nome, endereço e categoria (se existir) do mesmo, o plano das refeições (se incluídas) e uma declaração sobre se está incluída casa de banho privativa ou chuveiro; se a viagem organizada incluir outro tipo de alojamento tal como uma moradia, um chalé, apartamento, estúdio, quarto ou caravana, uma descrição das principais características;
  - e) O preço da viagem organizada e uma declaração de que este não variará, excepto no caso do operador ser ele próprio obrigado a aceitar alterações que não pode evitar ou reduzir, relativas aos custos de transporte (incluindo o custo do combustível) certos direitos, impostos ou taxas cobráveis por serviços (tais como taxas de aeroporto ou de portos marítimos, taxas de desembarque ou de embarque) e taxas de câmbio;
  - f) O calendário para o pagamento do preço;
  - g) Outros serviços, se for caso disso (por exemplo, excursões) que estejam incluídos no preço;
  - h) Quaisquer exigências específicas que o viajante tenha comunicado ao operador ou à agência quando reservou a viagem e que tenham sido aceites por qualquer um deles;
  - i) O nome e endereço do operador e, se for caso disso, da agência.
-