



Bruxelas, 9.7.2013
SWD(2013) 264 final

DOCUMENTO DE TRABALHO DOS SERVIÇOS DA COMISSÃO

RESUMO DA AVALIAÇÃO DE IMPACTO

PROPOSTA DE DIRETIVA DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO

relativa às viagens organizadas e aos serviços combinados de viagem e 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) 512 final }
{ SWD(2013) 263 final }
{ SWD(2013) 266 final }

DOCUMENTO DE TRABALHO DOS SERVIÇOS DA COMISSÃO

RESUMO DA AVALIAÇÃO DE IMPACTO

PROPOSTA DE DIRETIVA DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO

relativa às viagens organizadas e aos serviços combinados de viagem e 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

1. INTRODUÇÃO

1.1. Contexto político

O mercado dos transportes desempenha, atualmente, um papel fulcral na economia europeia.

É essencial que a União Europeia crie um enquadramento normativo que proteja suficientemente os consumidores, de modo a que estes possam, com toda a confiança, adquirir as suas férias em qualquer ponto da União Europeia. Ao mesmo tempo, importa assegurar condições equitativas às empresas de viagens, a fim de promover a concorrência no setor.

A adoção da Diretiva Viagens Organizadas, em 1990, deu um grande contributo para se criar um mercado único para um segmento importante do mercado das viagens, tendo reconhecido direitos importantes aos viajantes europeus. No entanto, com o desenvolvimento da Internet e a popularidade de novas formas de consumo em matéria de férias, começou a ser posta em dúvida a aplicabilidade da diretiva aos novos produtos associados às viagens.

A modernização da diretiva tem sido insistentemente solicitada pelas empresas do setor e pelas associações de consumidores. A revisão da diretiva foi também expressamente referida na Agenda do Consumidor Europeu e mencionada no anexo II do Ato para o Mercado Único II.

1.2. Definições

- **Serviços de viagem autónomos** - um serviço de viagem, nomeadamente o voo, o alojamento ou o aluguer de um automóvel, adquirido como produto autónomo, ou seja, que não é proposto em combinação com outros serviços turísticos, mesmo que o viajante recorra a vários serviços de viagem para a mesma viagem ou férias.
- **Viagens previamente organizadas** – uma combinação de serviços de viagem previamente reagrupados por um organizador e constituída por, pelo menos, dois dos serviços seguintes: 1) o transporte de passageiros, 2) o alojamento e 3) outros serviços turísticos não acessórios ao transporte ou ao alojamento e que representem uma parte significativa da viagem organizada (por exemplo, o aluguer de um automóvel).
- **Serviços combinados de viagem**¹ – uma combinação de serviços de viagem em que, pelo menos, dois dos serviços supramencionados, como o voo, a estada num hotel ou o aluguer de um automóvel, são adquiridos para uma única viagem ou férias, quer junto do mesmo operador, quer junto de vários operadores que utilizem procedimentos de reserva

¹ O setor designa muitas vezes os serviços combinados de viagem por «pacotes dinâmicos». Estas duas expressões são, por conseguinte, sinónimas, sendo utilizadas indistintamente em todo o documento, em especial quando são referidos os resultados do estudo «*Consumer Detriment in the area of Dynamic Packages*».

combinados, e em que o comprador pode associar os serviços de viagem segundo a sua preferência («à medida»). Contrariamente às viagens previamente organizadas, os serviços combinados de viagem são dinâmicos por natureza, podendo ser divididos em duas grandes subcategorias:

- **Serviços de viagem combinados por um único operador:** os consumidores podem personalizar o conteúdo da viagem ou das férias, consoante as suas necessidades, num sítio *web* ou numa agência de viagens tradicional, tendo liberdade durante todo o processo de reserva para escolher os diferentes componentes da viagem. Estes serviços de viagem são reagrupados por um único operador (incluindo a pedido do viajante) e são propostos ou vendidos da forma característica das viagens organizadas, por exemplo:
 - propostos para venda, vendidos ou faturados por um preço global,
 - vendidos no âmbito do mesmo processo de reserva,
 - cobertos por um contrato, ou
 - publicitados ou vendidos sob a denominação de «viagem organizada» ou outra expressão análoga,
- **Serviços de viagem combinados por vários operadores:**
 - Viagens organizadas por vários operadores: a diferença entre uma «viagem organizada por vários operadores» e uma «viagem organizada por um único operador» reside no facto de a primeira ser reagrupada por vários operadores/e o contrato ter **pelo menos uma das características típicas das viagens organizadas**, indicadas supra relativamente às viagens organizadas por um único operador, incluindo quando o nome e os dados do viajante necessários para concluir a reserva são transferidos entre os operadores o mais tardar quando for confirmada a reserva do primeiro serviço;
 - Serviços de viagem combinados por vários operadores: trata-se de uma combinação de serviços de viagem em que um operador facilita, de forma direccionada, a aquisição de serviços de viagem junto de outro operador, aquando de uma mesma visita a um ponto de venda ou mediante procedimentos combinados de reserva pela Internet. Nesse caso, o consumidor celebra contratos separados com os diferentes prestadores de serviços envolvidos, não se verificando os elementos característicos das viagens organizadas (ver supra).

1.3. Consultas e conhecimentos especializados

A Comissão organizou duas consultas públicas (em 2008 e 2009) e vários *workshops* que reuniram os vários interessados (em 2009, 2010 e 2012). A Direção-Geral da Justiça também se concertou com os serviços competentes, através do grupo diretor para a avaliação de impacto, que se reuniu pela primeira vez em junho de 2009 e efetuou três reuniões.

1.4. Características específicas das viagens organizadas e quadro jurídico em vigor

Embora determinadas disposições transversais em matéria de defesa do consumidor se apliquem igualmente aos contratos de viagens organizadas, não regulam, porém, aspetos específicos com eles relacionados, como as obrigações de informação quanto ao itinerário da viagem, a definição das responsabilidades em caso de dificuldades na execução da viagem e as exigências imperativas em matéria de proteção em caso de insolvência. A regulamentação

relativa aos direitos dos passageiros estabelece direitos específicos para os viajantes apenas no que respeita aos serviços de transporte, mas não quanto à combinação de diferentes serviços turísticos.

2. DEFINIÇÃO DO PROBLEMA

A Diretiva Viagens Organizadas tem funcionado corretamente ao longo dos anos, contribuindo para a criação de um mercado próprio. No entanto, dada a crescente tendência para comprar as viagens pela Internet, o seu âmbito de aplicação tornou-se pouco claro e está já ultrapassado. Consequentemente, as empresas que operam no mercado interno deixaram de competir em condições de igualdade e enfrentam obstáculos para expandir as suas atividades além-fronteiras. A desadequação do âmbito de aplicação da diretiva gera grandes prejuízos para os consumidores, que, muitas vezes, adquirem viagens sem qualquer proteção embora convictos do contrário. Outras disposições desatualizadas e menos claras da diretiva originam custos desnecessários para as empresas e para os consumidores.

2.1. Contexto da definição do problema - mutações no mercado das viagens

Em 2011, 73 % dos lares da União Europeia dispunham de acesso à Internet. Quase dois terços dos cidadãos da UE utilizam a Internet pelo menos uma vez por semana. Mais de metade desses utilizadores utiliza a Internet todos os dias ou quase. Os serviços de viagem são a categoria de bens mais frequentemente adquirida através da Internet.

A Internet mudou a forma como os consumidores organizam as suas férias. A aquisição de serviços combinados de viagem tem vindo a crescer: os dados disponíveis revelam que 23 % dos cidadãos da UE já adquiriram este tipo de serviços, sendo os números ainda mais elevados no caso da Irlanda (46 %), da Suécia (44 %), da Itália (36 %) e da Eslovénia (42 %).

2.2. Principais problemas que se deparam às empresas

2.2.1. Desigualdade de condições de concorrência

A mutação do mercado criou uma situação em que as empresas abrangidas pela diretiva estão sujeitas a normas e a custos diferentes face àquelas que não são ou não se consideram abrangidas pela diretiva, embora sejam concorrentes em relação aos mesmos clientes. O custo médio para uma empresa poder dar cumprimento à legislação foi estimado entre 10,5 e 12,5 EUR por viagem organizada.

2.2.2. Custos de cumprimento da legislação desnecessários ou injustificados

Algumas disposições da diretiva são obsoletas ou criam encargos desnecessários para as empresas. É o caso, nomeadamente, das obrigações de informação desatualizadas (por exemplo, as exigências especiais em matéria de informação aplicáveis às brochuras ou às reservas de última hora), da falta de limitação da responsabilidade do organizador quando, em caso de força maior, a viagem de regresso não possa ser garantida como previsto, e da duplicação de custos para as viagens de negócios organizadas por «sociedades de gestão de viagens de negócios» (quando estas últimas asseguram um nível equivalente de proteção ao previsto na diretiva).

2.2.3. Disparidades jurídicas entre Estados-Membros que obstam ao comércio transnacional

A diretiva em vigor baseia-se numa harmonização mínima, o que originou uma série de disparidades jurídicas entre os Estados-Membros. Essa fragmentação gera custos suplementares de cumprimento da legislação para as empresas que pretendam efetuar operações transnacionais (2 EUR por viagem organizada, o que significa que acabam por

pagar entre 12,5 e 14,5 EUR por viagem) resultantes das diferenças existentes a nível das exigências de informação, do âmbito de aplicação das normas de proteção, das diferenças nos regimes de proteção em caso de insolvência, bem como da falta de reconhecimento mútuo e da disparidade entre normas nacionais em matéria de responsabilidade dos diferentes intervenientes.

2.3. Principais problemas para os consumidores

2.3.1. Prejuízos para os consumidores que utilizaram serviços combinados de viagem

O estudo sobre os prejuízos para os consumidores intitulado «*Consumer Detriment Study*» avaliou os prejuízos pessoais causados cada ano aos utilizadores de serviços combinados de viagem na UE-27 em mais de mil milhões de EUR líquidos (ou seja, após indemnizações). Isto deve-se ao facto de os problemas com os serviços combinados de viagem serem mais frequentes e, regra geral, mais prejudiciais do que as viagens pré-organizadas. A insolvência de um organizador ou prestador de serviços pode ser particularmente gravosa para os consumidores. Muitas vezes é difícil aos consumidores perceberem se os serviços combinados de viagem que adquiriram junto de um operador beneficiam ou não de uma proteção. Com efeito, 67% dos consumidores que adquiriram serviços combinados de viagem através de um intermediário, mediante uma faturação por empresas diferentes, pensavam erroneamente que seriam reembolsados em caso de insolvência de qualquer dessas empresas. Esta confusão pode causar prejuízos consideráveis, em especial quando os consumidores só se apercebem de que não estão protegidos quando o seu agente de viagens já faliu e acabam por ser abandonados à sua sorte no estrangeiro ou impossibilitados de obter um reembolso.

2.3.2. Prejuízos para os consumidores decorrentes de normas pouco claras e desatualizadas

Em certa medida, os consumidores que adquirem viagens pré-organizadas supostamente «protegidas» também são prejudicados. Isto deve-se ao facto de algumas disposições da diretiva não serem claras, estarem desatualizadas ou não corresponderem às legítimas expectativas dos consumidores atuais. É o caso, nomeadamente, da ambiguidade de algumas normas em matéria de responsabilidade e de preços, do não reconhecimento do direito de rescisão e das dificuldades de acesso à justiça.

2.4. Status quo - cenário de base

Sem uma intervenção pública, os problemas identificados persistirão. A longo prazo, podem mesmo vir a agravar-se, dada a crescente popularidade da Internet e dos serviços combinados de viagem.

2.5. A União tem o direito de agir?

A base jurídica para a intervenção da União reside no artigo 114.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE), que estabelece que «o Parlamento Europeu e o Conselho [...] adotam as medidas relativas à aproximação das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros, que tenham por objeto o estabelecimento e o funcionamento do mercado interno». Além disso, o artigo 114.º, n.º 3, do TFUE especifica que «a Comissão, nas suas propostas previstas no n.º 1 em matéria de saúde, de segurança, de proteção do ambiente e de defesa dos consumidores, basear-se-á num nível de proteção elevado, tendo nomeadamente em conta qualquer nova evolução baseada em dados científicos».

O objetivo que consiste em reforçar a proteção dos consumidores, através da eliminação da fragmentação jurídica e das distorções da concorrência no mercado interno, não pode ser suficientemente realizado pelos Estados-Membros.

3. OBJETIVOS

Os objetivos gerais consistem em contribuir para um melhor funcionamento do mercado interno no setor das viagens organizadas e em alcançar um elevado nível de proteção dos consumidores neste setor.

4. OPCÕES

4.1. Opções identificadas

- **Opção 1 - Manutenção do *status quo* - cenário de base**
- **Opção 2 – Definição de diretrizes**
- **Opção 3 - Rótulo «viagens organizadas» (subopção A) e/ou obrigatoriedade de os operadores que comercializam serviços combinados de viagem declararem que os serviços em causa não são uma viagem organizada – aditamento da cláusula de exoneração de responsabilidade «Não se trata de uma viagem organizada» (subopção B)**
- **Opção 4 - Revogação da diretiva e autorregulação**
- **Opção 5 - Modernização da diretiva e inclusão nesta última das viagens organizadas por um único operador**

A opção 5 implica uma revisão da diretiva atualmente em vigor para clarificar o seu âmbito de aplicação mediante a inclusão explícita das viagens organizadas por um único operador, bem como atualizar e melhorar várias das suas disposições.

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

Esta opção inclui a opção 5 (todas as medidas propostas), acrescida do alargamento progressivo do âmbito de aplicação da diretiva:

- as viagens organizadas por vários operadores, ou seja, todos os «novos pacotes» passariam a estar sujeitos ao mesmo regime do que as viagens pré-organizadas (incluindo a total responsabilidade pela execução da viagem e a obrigação de assegurar uma proteção em caso de insolvência),

- os serviços combinados de viagem de vários operadores seriam sujeitos a um regime menos rigoroso, limitado à proteção em caso de insolvência e à obrigatoriedade de declarar, de forma clara e bem perceptível, que cada prestador de serviços assume individualmente a responsabilidade contratual pela correta execução dos serviços que vende (opção 3B).

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

Esta opção inclui as opções 5 e 6, sujeitando igualmente todos os serviços combinados de viagem por vários operadores a todas as exigências da diretiva, o que significa que todas as obrigações e responsabilidades seriam igualmente aplicáveis a este tipo de serviços.

- **Opção 8 — Uma diretiva «Viagens»**

Esta opção abrange a opção 7, complementada com o alargamento do âmbito de aplicação a todos os serviços de viagem autónomos. Esta opção exigiria, em princípio, que fossem aplicadas as mesmas regras a todos os serviços de viagem, independentemente de o produto

ser ou não proposto/adquirido no âmbito de uma viagem organizada ou enquanto produto autónomo.

4.2. Opções rejeitadas

Propõe-se que a opção 8 seja rejeitada, pois muitos dos problemas mais comuns dos consumidores com os serviços de viagem autónomos pode, desde que sejam adotadas medidas adequadas a nível nacional, podem ser resolvidos com sucesso no âmbito da legislação horizontal em vigor.

5. AVALIAÇÃO DO IMPACTO

5.1. Avaliação da opção 2 — Definição de diretrizes

Esta opção implica manter a diretiva na sua forma atual e elaborar diretrizes. Permitiria aumentar, em certa medida, a clareza regulamentar para as empresas e para os consumidores. Comparativamente ao cenário de base, esta opção poderia gerar uma ligeira redução dos prejuízos para os consumidores, em resultado de uma melhor aplicação da diretiva pelas empresas e do controlo mais rigoroso da sua aplicação por parte dos Estados-Membros. No entanto, como as diretrizes não são, por natureza, juridicamente vinculativas, estes benefícios não são garantidos.

5.2. Avaliação da opção 3 — Rótulo «viagens organizadas» e/ou declaração de exoneração de responsabilidade «Não se trata de uma viagem organizada» (opção adicional às outras opções)

Na medida em que os consumidores reconheceriam um mesmo rótulo aplicável em toda a UE, a opção 3 pode garantir uma concorrência mais justa entre os diferentes operadores, contribuindo assim para um melhor funcionamento do mercado interno. O novo rótulo poderia ajudar a reduzir os prejuízos dos consumidores na medida em que estes tomariam decisões mais informadas. A declaração de exoneração de responsabilidade (opção 3B) pode, no entanto, revelar-se mais eficaz do que o rótulo «viagens organizadas», pois essa informação negativa alertaria os consumidores que, de outra forma, poderiam adquirir viagens sem qualquer proteção na convicção de que elas beneficiam de qualquer proteção. Os custos de cumprimento da legislação para as empresas no âmbito desta opção limitar-se-iam a despesas pontuais estimadas, em média, em 500 EUR por empresa.

5.3. Avaliação da opção 4 - Revogação da diretiva

A revogação da diretiva poderia reduzir os custos administrativos e de adaptação à legislação para as empresas num valor entre 10,5 EUR e 12,5 EUR por viagem organizada, o que pode, teoricamente, fazer baixar os preços para os consumidores. A concretização destes benefícios dependeria, todavia, da boa vontade dos Estados-Membros em revogarem a respetiva legislação nacional. No entanto, seria provável que a maioria mantivesse o regime de proteção dos consumidores no âmbito das viagens organizadas. Por conseguinte, esta opção poderia conduzir igualmente a uma maior fragmentação do mercado interno.

5.4. Avaliação da opção 5 — Modernização da diretiva e inclusão das viagens organizadas por um único operador

Esta opção poderia contribuir para melhorar o funcionamento do mercado interno no setor das viagens organizadas, suprimindo a fragmentação jurídica atual e criando condições equitativas para todos os operadores. Serão eliminados alguns custos de adaptação à legislação injustificados, como os gerados pelas exigências relativas às brochuras. Haveria, todavia, um aumento dos custos de adaptação à legislação para as novas viagens organizadas por um único operador que passassem a ser abrangidas pela diretiva. Partindo do princípio que 50% das

viagens organizadas por um único operador já são abrangidas pela diretiva em vigor, os custos de adaptação à legislação suplementares situar-se-iam entre 335 - 424 milhões de EUR (sendo a estimativa mais baixa de 7,5 EUR e a mais elevada de 9,5 EUR por viagem organizada para a adaptação à legislação). Esses custos adicionais para o setor poderiam ser compensados (pelo menos parcialmente):

- pela redução dos custos administrativos (395 milhões de EUR);
- pelas economias de custos resultantes da exclusão das viagens de negócios organizadas pelas «sociedades de gestão de viagens» do âmbito de aplicação da diretiva, ou seja, entre 60 e 76 milhões de EUR (sendo a estimativa mais baixa de 7,5 EUR e a mais elevada de 9,5 EUR por viagem organizada para a adaptação à legislação);
- pelo reconhecimento mútuo da proteção em caso de insolvência;
- pela introdução de um prazo (em número de dias) para providenciar uma solução alternativa em caso de força maior de longa duração.

Dado que um maior número de viagens organizadas por um único operador passaria a ser abrangido pela diretiva (esta opção cobriria cerca de 40 % das viagens de férias) e seriam clarificadas certas normas, os prejuízos para os consumidores poderiam ser reduzidos em cerca de 348 milhões de EUR, pressupondo que 50% destas viagens passassem a ser abrangidas pelo âmbito de aplicação da diretiva.

5.5. Avaliação da opção 6 - Abordagem gradual: modernização da diretiva e inclusão tanto das viagens organizadas por um único operador como das viagens organizadas por vários operadores, sendo aplicado um regime menos rigoroso aos serviços combinados de viagem por vários operadores

Comparativamente com a opção 5, esta opção contribuiria para melhorar o funcionamento do mercado interno no setor das viagens organizadas, eliminando a fragmentação jurídica existente e criando condições equitativas para todos os operadores. Os custos de adaptação à legislação suplementares situar-se-iam, no total, entre 528 e 654 milhões de EUR anuais (sendo a estimativa mais baixa de 7,5 EUR e a mais elevada de 9,5 EUR por viagem organizada para a adaptação à legislação).

Sujeitar os serviços combinados de viagem de vários operadores exclusivamente à obrigação de declarar que não constituem uma viagem organizada e de proporcionar proteção em caso de insolvência, aumentaria a transparência para os consumidores e garantiria condições de concorrência leal, evitando simultaneamente os custos desnecessários associados a todas as obrigações aplicáveis às viagens organizadas.

Este regime menos rigoroso seria particularmente vantajoso para as PME que comercializam atualmente viagens organizadas por um ou por vários operadores, pois estas teriam dificuldades em assumir a responsabilidade pela execução de todos os serviços prestados pelos vários operadores. Estas empresas poderiam adaptar as suas atividades comerciais de forma a só terem de satisfazer alguns das exigências da diretiva (proteção em caso de insolvência e obrigação de exibir a declaração de exoneração de responsabilidade «Não se trata de uma viagem organizada»). É impossível quantificar exatamente quantas empresas o fariam. Contudo, partindo do princípio de que 25% das viagens organizadas por um único operador e 50% das organizadas por vários operadores seriam, de futuro, vendidas como serviços combinados de viagem, os custos anuais totais da opção 6, resultantes da adaptação à legislação, poderiam ser estimados entre 386 e 444 milhões de EUR (sendo a estimativa mais baixa de 7,5 EUR e a mais elevada de 9,5 EUR por viagem organizada para a adaptação à legislação).

No que diz respeito aos consumidores, dado que mais viagens passariam a ser abrangidas pela diretiva, poderia razoavelmente estimar-se que os prejuízos seriam reduzidos em cerca de 508 milhões de EUR. Contudo, partindo dos mesmos pressupostos enunciados supra no sentido de que alguns operadores poderiam adaptar o seu modelo de negócio e deixar de vender viagens organizadas, a redução total dos prejuízos anuais para os consumidores pode ser estimada em 430 milhões de EUR. Além disso, a declaração de exoneração de responsabilidade «Não se trata de uma viagem organizada» permitiria aos consumidores tomar decisões mais informadas.

5.6. Avaliação da opção 7 – Modernização da diretiva e inclusão tanto das viagens organizadas por um único operador como de todos os serviços de viagem organizados por vários operadores

Tal como na opção 6, esta opção contribuiria para melhorar o funcionamento do mercado interno no setor das viagens organizadas. Todavia, ao alargar o âmbito de aplicação a todos os serviços de viagem organizados por vários operadores e sujeitando-os a todas as obrigações previstas na diretiva, esta opção geraria custos desproporcionados e injustos para as empresas que apenas servem de intermediários, pois estas não teriam condições de garantir a execução de todos os serviços incluídos na combinação de serviços de viagem. Os custos de adaptação à legislação suplementares poderiam ser estimados entre 610 e 773 milhões de EUR anuais (sendo a estimativa mais baixa de 7,5 EUR e a mais elevada de 9,5 EUR por viagem organizada para a adaptação à legislação). Esta opção aumentaria o número de consumidores protegidos pela diretiva e permitiria reduzir os seus prejuízos anuais em 593 milhões de EUR.

6. COMPARAÇÃO DAS OPÇÕES

A opção 6 «abordagem gradual», que inclui a subopção 3B, apresenta uma série de vantagens face às outras alternativas. Com efeito, satisfaz os objetivos enunciados, pois tornaria mais equitativas as condições de concorrência, garantindo simultaneamente custos razoáveis para a adaptação à legislação pelos novos operadores que passariam a ser abrangidos pelo âmbito de aplicação revisto. Esta opção também contempla um regime menos rigoroso, particularmente vantajoso para as PME e as microempresas, as quais teriam dificuldades em assumir a responsabilidade pela execução dos diferentes serviços incluídos na combinação de serviços de viagem. Quanto aos consumidores, a opção 6 permitiria reduzir significativamente os prejuízos para estes, graças ao alargamento do âmbito de aplicação, garantindo uma proteção em caso de insolvência para todos os tipos de serviços combinados de viagem, bem como a clarificação de determinadas normas da diretiva que são ambíguas ou estão desatualizadas e uma maior clareza da informação prestada aos consumidores. Esta opção permitiria alcançar um equilíbrio justo entre os interesses das empresas e os dos consumidores, regulando apenas os casos em que há elementos concretos que indicam aos consumidores que estão a adquirir uma viagem organizada e aplicando simultaneamente um regime menos rigoroso, que só impõe algumas das obrigações previstas na diretiva (a obrigação de proteção em caso de insolvência e a obrigação de informação) às situações em que a ligação entre os serviços oferecidos é menos evidente.

7. ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO

O processo de acompanhamento e de avaliação deve incidir nos objetivos determinados pela definição do problema. O mais tardar cinco anos após o termo do prazo para a transposição da diretiva, deve ser apresentado ao Parlamento Europeu e ao Conselho um relatório sobre a sua aplicação.