



COMISIA
EUROPEANĂ

Bruxelles, 22.7.2014
COM(2014) 464 final

CARTE VERDE

Siguranța serviciilor de cazare turistică

CARTE VERDE

Siguranța serviciilor de cazare turistică

Cuprins

1. INTRODUCERE.....	4
2. DOMENIUL DE APLICARE	8
3. OBIECTIVE	10
4. ÎNTREBĂRI	10
4.1. Instrumentele existente.....	10
4.1.1. <i>La nivel național</i>	10
4.1.2. <i>La nivel european</i>	11
4.1.3. <i>Monitorizare și aplicare</i>	11
4.2. Coerența dintre abordările naționale	12
4.3. Impactul situației de reglementare existente asupra pieței interne	13
4.4. Aspecte transversale	13
4.4.1. <i>Întreprinderi mici și mijlocii</i>	13
4.4.2. <i>Accesibilitatea și consumatorii vulnerabili</i>	14
4.4.3. <i>Date referitoare la răniri și accidente</i>	14
4.4.4. <i>Standarde</i>	15
4.4.5. <i>Competențe și formare</i>	15
4.5. Cel mai potrivit nivel și cele mai adecvate instrumente pentru a trata aspectele de siguranță 16	
4.5.1. <i>Nivel</i>	16
4.5.2. <i>Instrumente alternative</i>	16
4.6. Ultima întrebare.....	17
5. OBSERVAȚII FINALE.....	17

1. INTRODUCERE

Europa este pe locul întâi în clasamentul destinațiilor turistice la nivel mondial. În 2013 au sosit în Europa peste 560 de milioane de turiști internaționali, o realizare care a depășit cifrele foarte bune din 2012. Creșterea numărului de turiști a fost intensă în mod special în Europa Centrală și de Sud¹.

Continental nostru este și destinația turistică preferată a europenilor. În 2013, aproape 40 % dintre europeni, cu 5 % mai mulți decât în 2012, și-au petrecut vacanțele în Uniunea Europeană.

Conform ultimului sondaj Eurobarometru², turiștii se simt în siguranță în Europa și sunt foarte mulțumiți. Respondenții au exprimat un grad ridicat de satisfacție în privința majorității aspectelor referitoare la vacanța pe care au petrecut-o în 2013, în special în ceea ce privește siguranța (95 %) și calitatea (95 %) cazării.

Pentru a menține și a consolida poziția Europei de lider în domeniul turismului mondial, Comisia a adoptat în 2010 o comunicare ce stabilea o strategie cuprinzătoare pentru stimularea competitivității sectorului. Siguranța cazării turistice se numără printre acțiunile prezentate în această comunicare. Concret, existența unor niveluri corespunzătoare și eficiente de siguranță poate spori încrederea consumatorilor și poate stimula creșterea economică prin crearea unui mediu favorabil pentru întreprinderi și pentru cooperarea dintre statele membre și prin creșterea competitivității sectorului turistic.

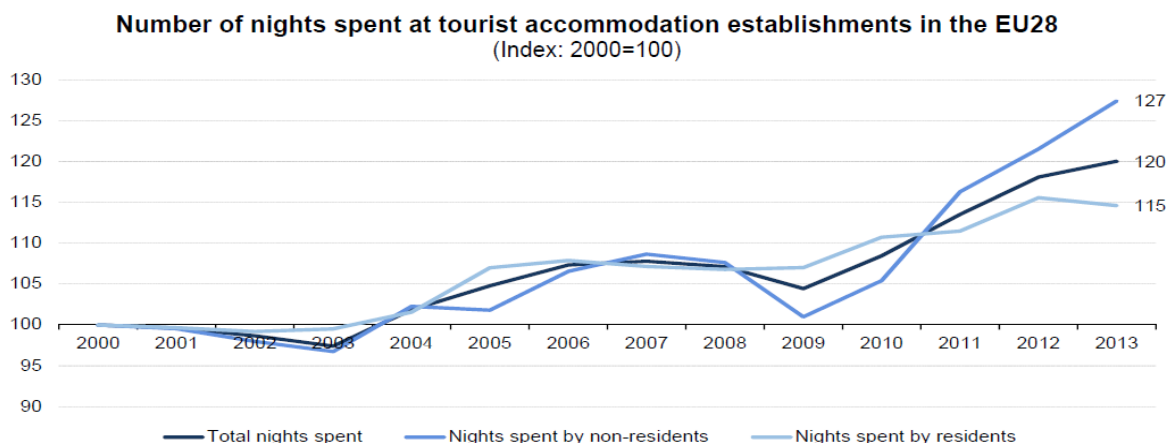
În 2013, numărul de nopți petrecute în unitățile de cazare turistică din UE-28 a atins o valoare record, și anume 2,6 miliarde de nopți³. Totodată, numărul de nopți petrecute în unități de cazare turistică de către persoane nerezidente⁴ (adică oaspeți din alte țări) a crescut în UE-28 cu 4,8 % între 2012 și 2013, ajungând în 2013 la 45 % din total nopților petrecute.

¹ Organizația Mondială a Turismului, UNWTO, Barometrul Turismului Mondial din ianuarie 2014 <http://media.unwto.org/press-release/2014-01-20/international-tourism-exceeds-expectations-arrivals-52-million-2013>

² http://europa.eu/rapid/press-release_IP-14-144_en.htm

³ EUROSTAT. A se vedea comunicatul de presă rezumativ din 29.1.2014 la adresa http://europa.eu/rapid/press-release_STAT-14-16_en.htm

⁴ În contextul acestor date, o noapte petrecută (sau o ședere peste noapte) este fiecare noapte pe care un oaspete/un turist, nerezident al țării respective, o petrece efectiv într-o unitate de cazare turistică. Pentru o definiție a tipului unităților de cazare turistică, a se vedea capitolul 2 din prezenta carte verde.



Numărul de nopți petrecute în unități de cazare turistică din UE-28		
Totalul nopților petrecute	Nopți petrecute de nerezidenți	Nopți petrecute de rezidenți

În unele țări cum sunt Malta, Cipru sau Croația, gradul de ocupare a unităților de cazare turistică se datorează aproape în totalitate nerezidenților (96 %, 93 % și, respectiv, 92 %), în timp ce în alte țări, precum România (18 %), Polonia sau Germania (în ambele țări gradul de ocupare de către nerezidenți este de 20 %), situația este exact contrară.

Preocupările turiștilor în legătură cu siguranța au fost monitorizate regulat în fiecare an începând cu 2008, prin intermediul sondajelor Eurobarometru, punându-se accentul de asemenea pe siguranța hotelurilor și pe protecția împotriva incendiilor. Sondajele anuale au confirmat în mod constant că turiștii europeni nu sunt niciodată îngrijorați din motive de siguranță (totalul răspunsurilor în acest sens situându-se între 0 % și 1 %). Cu toate acestea, se pot întâmpla uneori accidente care îi afectează direct pe operatorii în cauză și afectează indirect și reputația destinației respective, având efecte negative suplimentare și asupra altor operatori. Deși responsabilitatea pentru siguranța serviciilor de cazare turistică revine statelor membre, prezența acestei dimensiuni transfrontaliere pronunțate îndeamnă la un proces de reflecție asupra nivelului de calitate și de siguranță al acestor servicii în diversele state membre.

Acest aspect, împreună cu indicațiile din raportul Comisiei din 2003 privind siguranța serviciilor pentru consumatori⁵, care a recomandat îmbunătățirea informațiilor despre riscuri și accidente și monitorizarea în mod sistematic a politicilor și a măsurilor statelor membre, a determinat Comisia să analizeze problema siguranței serviciilor de cazare turistică la nivel european în ultimii ani atât prin implicarea într-un dialog cu părțile interesate relevante, cât și prin desfășurarea de acțiuni destinate să consolideze baza de cunoștințe existentă.

O serie de studii și de ateliere pe tema metodologiilor de colectare a datelor privind accidentele și răniile legate de servicii au dus la o înțelegere mai aprofundată a acestei chestiuni (a se vedea punctul 2.1 din anexa 1). Comisia a sprijinit și a facilitat dezbateri atât în jurul inițiativelor de autoreglementare din sectorul hotelurilor și restaurantelor, cât și pe marginea opiniilor despre modurile optime de a acționa în viitor (a se vedea secțiunea 2.2 din anexa 1). Au existat recent încercări de a identifica riscurile privind siguranța și de a

⁵ http://ec.europa.eu/consumers/cons_safe/serv_safe/reports/safety_serv_rep_en.pdf

confrunța date relevante din sectorul cazării turistice, încercări care au demonstrat în mod invariabil complexitatea sarcinii, din cauza mai multor factori cum ar fi varietatea hotelurilor din sector sau aspectele legate de reputație⁶.

Deși anumite cerințe legale referitoare la protecția împotriva incendiilor în unitățile de cazare turistică provin din Directiva privind materialele de construcții și din legislația UE referitoare la securitatea în muncă, nu există legislație orizontală specifică la nivelul UE și nici la nivel național nu se aplică nicio abordare standard privind siguranța serviciilor de cazare turistică, astfel cum a indicat o consultare recentă cu statele membre pe tema cadrului de reglementare existent și a cadrului care nu ține de reglementare referitoare la siguranța în unitățile de cazare turistică, printre alte sectoare.

Siguranța în unitățile de cazare turistică – și în general în sectorul HORECA – este, de asemenea, o parte importantă a sănătății și securității în muncă⁷. Mai mult, există un corpus bine încheiat de acte legislative sectoriale referitoare la clădiri, ascensoare și alte produse utilizate în sectorul construcțiilor.

Existența unor moduri diferite de tratare a reglementărilor în materie de siguranță nu reprezintă o problemă în sine atât timp cât consumatorul european care folosește acest tip de serviciu pe teritoriul UE este protejat în mod corespunzător indiferent de destinația aleasă.

Consumatorii se așteaptă ca atunci când achiziționează servicii de cazare turistică să poată avea încredere că beneficiază de siguranță indiferent de cazarea sau destinația aleasă din UE. În acest context și pornind de la simpla premisă conform căreia consumatorii europeni au dreptul de a beneficia de niveluri adecvate de siguranță care să fie implementate și aplicate în mod eficace în orice loc din UE în care merg, sunt pertinente următoarele întrebări:

1/ Cum este **reglementată siguranța consumatorilor** în domeniul cazării turistice și cum este ea **monitorizată** în diferitele state membre?

2/ Prestatorii de servicii de cazare turistică a căror activitate are caracter transfrontalier sunt supuși îndeplinirii unor cerințe care garantează în mod corespunzător protecția consumatorilor, iar desfășurarea de activități cu caracter transfrontalier de către acești prestatori nu implică evitarea niciunei astfel de cerințe din cauza unor **lacune** majore?

3/ Diversitatea sistemelor naționale și cea a metodelor de supraveghere și de aplicare a legislației utilizate pe teritoriul UE, are un efect semnificativ asupra prestării **transfrontaliere** de servicii de cazare?

4/ Sunt luate în considerare în mod eficient anumite **aspecte transversale**, de exemplu impactul cadrului de reglementare asupra IMM-urilor și a consumatorilor vulnerabili ori felul în care chestiunile legate de accesibilitate sau utilizarea standardelor pentru acest gen de servicii este actualmente integrat în cadrul de reglementare existent?

⁶ În 2010, Comisia a lansat un studiu cu scopul de a obține o descriere a principalelor riscuri în materie de siguranță din sectorul hotelier al UE și de a întocmi un inventar al rănilor și al accidentelor petrecute în ultimii ani. Varietatea sectorului hotelier și lipsa disponibilității unor evidențe referitoare la accidente corelate în mod specific cu prestarea serviciilor, și de asemenea la aspecte de reputație, nu au permis în cele din urmă contractantului să colecteze și să analizeze datele dorite.

⁷ <https://osha.europa.eu/>

5/**Nivelurile** actuale de reglementare a siguranței în sectorul cazării turistice sunt cele mai potrivite, instrumentele aflate în vigoare sunt de cel mai adecvat tip?

În mod evident, existența unor modalități diferite de reglementare a siguranței îngreunează comparația dintre nivelurile de protecție în domeniul siguranței de care se bucură cetățenii europeni care utilizează servicii de cazare turistică pe întreg teritoriul Uniunii Europene.

Ca răspuns la **prima întrebare**, referitoare la cadrul de reglementare existent în ansamblul Uniunii Europene, și conform informațiilor celor mai recente aflate la dispoziția serviciilor Comisiei, se pare că există diferențe semnificative între legislațiile naționale. Rezultatele unui sondaj realizat în 2013 au arătat că, din 24 de state membre respondente, 16 au o legislație sectorială specifică în materie de servicii de cazare turistică. Totodată, par să existe diferențe substanțiale atunci când este vorba despre sfera și conținutul legislației naționale sectoriale: de exemplu, deși majoritatea acestor 16 state membre includ în propria legislație obligații care se referă la starea spațiilor sau la calificările prestatorului de servicii, doar opt dintre ele prevăd obligația de a înființa autorități competente care să monitorizeze și să ia măsuri și numai cinci state membre includ în legislație obligații de a identifica și de a evalua riscurile.

Pe lângă cadrul de reglementare existent în statele membre, trebuie să se analizeze și dacă acest cadru este aplicat și monitorizat, precum și modul în care se întâmplă acest lucru. Prezentul document încearcă să ofere o mai bună înțelegere și asupra acestui aspect.

În ceea ce privește **a doua întrebare**, prezenta carte verde încearcă să analizeze dacă existența unor cerințe diferite de la un stat membru la altul ar putea da naștere unor lacune în nivelurile de siguranță, în special atunci când prestatorii de servicii își desfășoară activitatea dincolo de granițe și este posibil să nu fie vizati în mod corespunzător de legislația existentă a niciunui stat membru.

Referitor la cea de-a **treia întrebare**, despre prestarea serviciului, prezenta carte verde are rolul de a constata dacă diversitatea menționată a sistemelor naționale are efecte asupra condițiilor de concurență echitabile dintr-un sector esențial pentru prosperitatea economică a Europei și asupra imaginii acesteia ca destinație turistică atractivă, în special pentru anumite categorii de servicii cu caracter transfrontalier. În acest context, trebuie să se țină seama și de instrumentele și practicile elaborate de sector⁸.

În ceea ce privește **a patra întrebare**, este evident că, pentru a se obține un echilibru corect între nevoi și soluții, trebuie să se analizeze atent efectele asupra tuturor părților interesate. Consumatorii vulnerabili, consumatorii cu nevoi specifice în privința accesului, unitățile de dimensiuni mai mici sau marile hoteluri pot avea perspective diferite asupra acestei chestiuni, fiind astfel nevoie să se țină cont de considerente diferite. În acest context, ar fi pertinentă și o discuție pe tema beneficiilor ce ar decurge din folosirea standardizării pentru serviciile de cazare turistică de pe întreg teritoriul UE.

În fine, referitor la **a cincea întrebare**, ar rămâne de stabilit nivelul la care ar putea fi tratată în mod optim siguranța în acest domeniu în beneficiul consumatorilor și al întreprinderilor deopotrivă.

⁸ Printre ele se numără metodologia MBS - *Management, Buildings and Systems* (gestiune, clădiri și sisteme) și alte instrumente similare, în măsura în care conțin dispoziții și cerințe în materie de siguranță.

Aproape că nu există măsurători cantitative prin care să se poată evalua problemele semnalate anterior, printre motive numărându-se abordarea fragmentată a colectării de date referitoare la accidente și răniile legate de prestarea de servicii de cazare turistică pe ansamblul teritoriului UE (a se vedea secțiunea 2.1 din anexa 1). În absența unei astfel de cuantificări, prezenta carte verde încearcă să adune cât mai multe dovezi și date posibil.

2. DOMENIUL DE APLICARE

Conform NACE, nomenclatorul statistic al activităților economice din Uniunea Europeană, unitățile de cazare turistică care prestează contra cost servicii de cazare de scurtă durată sau sejururi scurte se clasifică după cum urmează⁹:

(1) Hoteluri și unități de cazare similare¹⁰

- Hoteluri (și unități similare, de exemplu, cele care funcționează sub denumirea „bed & breakfast”);
- Complexuri hoteliere;
- Apartamente/apartamente în hoteluri;
- Moteluri.

Această categorie exclude punerea la dispoziție a unor locuințe și apartamente nemobilate sau mobilate ori a unor apartamente pentru o utilizare mai îndelungată, de obicei lunară sau anuală¹¹.

(2) Cazare pentru vacanțe și alte sejururi scurte¹²

- Locuințe de vacanță pentru copii și alte locuințe de vacanță;

⁹ Conform definiției din Regulamentul (UE) nr. 692/2011 privind statisticile europene referitoare la turism (<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:192:0017:0032:ro:PDF>), o unitate de cazare turistică este o unitate de activitate economică la nivel local [...] care oferă contra cost, chiar dacă prețul ar putea fi subvenționat parțial sau integral, servicii de cazare pe termen scurt astfel cum sunt descrise în grupurile 55.1 (hoteluri și cazare similară), 55.2 (cazare pentru concedii și alt tip de cazare pe termen scurt) și 55.3 (terenuri de camping, locuri pentru vehicule recreaționale și locuri pentru rulote) din NACE Rev. 2 [articolul 2 alineatul (1) litera (l)].

¹⁰ Această categorie cuprinde prestarea de servicii de cazare, de regulă zilnică sau săptămânală, în special pentru sejururi scurte ale vizitatorilor. Prestarea de servicii include asigurarea de cazare în camere de oaspeți și apartamente mobilate. Serviciile includ curățenia zilnică și aranjarea patului în fiecare zi. Pot fi prestate o serie de servicii suplimentare, cum ar fi servicii de alimentație, parcare, servicii de spălătorie, piscine și săli pentru exerciții fizice, spații de recreere, precum și spații pentru conferințe și spații de întâlnire.

¹¹ Locuințele de vacanță private închiriate (cum ar fi apartamentele sau vilele — în general pentru o perioadă scurtă ce depășește rar o lună) sunt, de asemenea, unități de cazare „contra cost”, ca și hotelurile, însă nu fac obiectul aceluiași cerințe legale ca hotelurile, care ar putea să trebuiască să fie adoptate dacă și respectivele locuințe prezintă riscuri în materie de siguranță.

¹² Această categorie include prestarea de servicii de cazare, de regulă zilnică sau săptămânală, în principal pentru sejururi scurte ale vizitatorilor, în spații autonome constând în camere sau spații de zi/pentru mese și dormit complet mobilate, cu dotări pentru gătit sau bucătării complet echipate. Acestea pot fi și apartamente în clădiri mici independente cu mai multe etaje sau în complexe de clădiri ori bungalow-uri, vile, căsuțe țărănești și cabane. Serviciile complementare prestate, dacă există, sunt minime.

- Apartamente și bungalow-uri pentru vizitatori;
- Căsuțe țărănești și cabane fără servicii de menaj;
- Hoteluri pentru tineri și refugii montane.

Această categorie exclude punerea la dispoziție a unor locuințe și apartamente nemobilate sau mobilate ori a unor apartamente pentru o utilizare mai îndelungată, de obicei lunară sau anuală.

(3) Campinguri, parcuri pentru vehicule de agrement și parcuri pentru rulote

- Cazare în campinguri, în parcuri pentru rulote, în tabere de agrement și tabere de pescuit și vânătoare pentru vizitatori care petrec sejururi scurte;
- Spații și facilități pentru vehicule de agrement.
- Adăposturi sau structuri simple pentru bivouac destinate amplasării corturilor și/sau a sacilor de dormit.

Accentul acestei consultări este pe serviciile de cazare turistică, în concordanță cu definițiile incluse în clasificarea de mai sus. Într-adevăr, serviciile în discuție sunt utilizate de consumatori ocazional și adesea în străinătate, unde ar putea fi mai puțin familiarizați cu mediul, cultura, tradițiile, limba și sistemul juridic.

Dezbaterea pe tema siguranței cazării turistice s-a concentrat până acum în principal asupra chestiunilor de protecție împotriva incendiilor. Într-adevăr, deși doar un procent foarte mic al victimelor incendiilor este rezultatul incendiilor din hoteluri, accidentele provocate de incendii ar putea avea un impact foarte mare.

Diferite părți interesate susțin însă că siguranța cazării turistice nu se reduce doar la protecția împotriva incendiilor. Alte aspecte de siguranță includ starea spațiilor (structuri pentru recreere, balcoane, dormitoare, băi, coridoare, uși de sticlă etc.) sau riscuri legate de scurgeri de monoxid de carbon (ce pot fi determinate, de exemplu, de utilizarea incorectă sau de unele defecte ale sistemelor de încălzire din unitățile de cazare turistică), acestea fiind uneori cauza unui număr mai mare de răniri, boli sau decese.

Exemplu de caz

Monoxidul de carbon în unitățile de cazare turistică

În 2006, doi copii britanici au fost uciși prin intoxicație cu monoxid de carbon pe când se aflau în vacanță în Grecia, într-un hotel din Corfu. Un burlan prin care oxigenul trebuia să intre, iar monoxidul de carbon să fie eliminat nu fusese fixat și se afla pe podea, împreună cu o piatră care susținea cazanul. Un termostat care avea rolul de a decupla cazanul dacă începea să emită gaze toxice fusese deconectat. Monoxidul de carbon s-a scurs din încăperea cu cazanul în bungalow prin niște găuri care fuseseră făcute în peretele sufrageriei pentru un sistem de aer condiționat și nu fuseseră astupate. Într-un minut, în interiorul bungalow-ului s-a atins un nivel fatal de monoxid de carbon.

3. OBIECTIVE

Prezentul document urmărește să lanseze o consultare publică pe tema siguranței serviciilor de cazare turistică. Obiectivele sunt de a aduna informații de la toate părțile interesate din domeniul serviciilor de cazare turistică, cu scopul de a evalua dacă chestiunile menționate anterior sunt tratate suficient și eficiente, dacă există dovezi privind existența unor riscuri noi și dacă instrumentele existente sunt potrivite. Prezenta carte verde încearcă să identifice și la ce nivel ar putea fi luate cele mai eficiente măsuri pentru a contribui în mod util la atingerea unor niveluri eficiente de siguranță pentru consumatori. Documentul de față va căuta și sprijin pentru a putea cuantifica aceste aspecte.

Fără a pierde din vedere faptul că Comisia urmărește totodată să stimuleze competitivitatea sectorului turistic creând un mediu favorabil pentru întreprinderi și pentru cooperare între statele membre și că sustenabilitatea turismului european se bazează pe calitatea experienței turiștilor și, prin extensie, pe siguranța turismului, prezenta carte verde își propune să identifice posibilități de a promova consolidarea încrederii atât pentru întreprinderi, cât și pentru consumatori.

4. ÎNTREBĂRI

Scopul întrebărilor de mai jos este de a evalua cele cinci aspecte fundamentale identificate anterior în prezenta carte verde: dacă **instrumentele existente** și implementarea lor sunt **corespunzătoare și suficiente (1)**, măsurând natura și amploarea riscurilor în materie de siguranță și legătura lor cu deficiențele sau **cu lacunele (2)** din actualul cadru juridic și în ce măsură aceste instrumente au efecte asupra prestării serviciilor respective **dincolo de frontiere (3)**, dar și **asupra IMM-urilor și a consumatorilor vulnerabili (4)**, pentru a stabili în mod clar ce obiective se realizează mai bine la ce **nivel (5)**.

Anexa 1 oferă o descriere detaliată a cunoștințelor actuale despre aspectele evidențiate la paragraful anterior și este concepută ca material de referință spre utilizare pentru a răspunde la întrebările de mai jos.

4.1. Instrumentele existente

Siguranța consumatorilor în momentul în care aceștia utilizează servicii de cazare turistică trebuie evaluată înainte de toate prin analizarea cadrului de reglementare existent în UE și a punerii sale în aplicare.

4.1.1. La nivel național

Î 1 — Puteți menționa trimiteri la reglementări în materie de siguranță a cazării turistice la nivel național într-o anumită țară sau în anumite țări?

Î 2 — Considerați că normele existente la nivel național gestionează în mod corespunzător riscurile și asigură, prin urmare, în mod eficient protecția consumatorilor? Vă rugăm să indicați motivele pe care se bazează punctul dumneavoastră de vedere și orice fel de dovezi în sprijinul acestuia.

4.1.2. La nivel european

Recomandarea 86/666/CEE a Consiliului privind siguranța hotelurilor existente împotriva riscurilor de incendii este singurul instrument european în domeniul siguranței cazării turistice. Comisia a luat recent inițiative pentru a analiza dacă recomandarea existentă ar trebui revizuită și actualizată în scopul de a oferi cel mai înalt nivel de siguranță posibil în hoteluri pe tot teritoriul UE.

Î 3 — Recomandarea 86/666/CEE existentă este suficientă pentru a se îndeplini cerințele în materie de siguranță în domeniul cazării turistice?

Î 4 — Dacă puteți aduce dovezi în sprijinul părerii contrare, care sunt domeniile în care este nevoie de îmbunătățiri?

4.1.3. Monitorizare și aplicare

Este important să știm dacă există cerințe pentru supravegherea pieței în legislația statelor membre în materie de siguranță în sectorul cazării turistice. Aceste cerințe se referă la obligații privind:

- Înființarea de autorități responsabile cu monitorizarea siguranței serviciilor, care să dețină competența de a lua măsurile care se impun,
- Procedurile pentru schimbul de informații pe tema evoluțiilor în materie de politici și reglementare,
- Cooperarea administrativă dintre autorități,
- Colectarea și evaluarea sistematică de date privind riscurile pe care le prezintă serviciile,
- Elaborarea unor indicatori privitori la punerea în aplicare, pentru a se monitoriza conformitatea

Î 5 — Cum se asigură aplicarea normelor existente (de către cine, când, cu ce frecvență etc.)?

Î 6 — Cum caracterizați eficacitatea mecanismelor existente de supraveghere a pieței?

Î 7 — Care sunt, în opinia dumneavoastră, principalele probleme legate de asigurarea punerii în aplicare a legislației în vigoare? Cum ar putea fi îmbunătățită punerea în aplicare a instrumentelor existente?

Î 8 — Ce domenii credeți că ar putea beneficia cel mai mult de pe urma unei cooperări mai strânse între statele membre în domeniul siguranței cazării turistice? Care ar fi principalele probleme?

4.2. Coerența dintre abordările naționale

Orice încercare de a identifica eventualele lacune ale normelor în materie de siguranță a cazării turistice care ar putea afecta consumatorii de pe întreg teritoriul UE trebuie făcută din perspectiva eficacității amplitudinii și a conținutului instrumentelor existente.

Nivelul real de siguranță a unui serviciu este determinat de efectele combinate ale următoarelor componente principale:

- Siguranța spațiilor, a structurilor și a echipamentelor utilizate pentru prestarea serviciului;
- Managementul siguranței (inclusiv evaluarea riscurilor pentru a se estima gradul de risc și a se lua, în consecință, măsurile de siguranță adecvate);
- Calificările prestatorului de servicii;
- Formarea personalului;
- Disponibilitatea și calitatea informațiilor referitoare la aspecte de siguranță a serviciului prestat pentru utilizatori/consumatori;
- Disponibilitatea unor planuri de evacuare, a unor proceduri și echipamente de urgență pentru a reduce daunele în caz de accidente;
- Notificări către autorități cu privire la riscuri și accidente;

În special, pentru serviciile de cazare turistică este nevoie să se acorde o atenție deosebită¹³:

- Unei definiții coerente a spațiilor de cazare turistică (tip, vechime, dimensiune, înălțime);
- Aspectelor legate de accesibilitate;
- Cerințelor specifice referitoare la consumatorii vulnerabili;
- Riscurilor legate de incendii;
- Riscurilor legate de monoxidul de carbon (CO).

Î 9 — Cum este definită cazarea turistică în legislația națională din domeniul în țara dumneavoastră?

Î 10 — Definițiile prezente în legislația existentă sunt adecvate în ceea ce privește tipul, dimensiunea, vechimea și înălțimea unităților de cazare turistică?

Î 11 — Cerințele menționate anterior sunt prezente în legislația națională existentă?

Î 12 — Ar fi benefic să se ia în considerare cerințele privind chestiunile de siguranță legate de CO (monoxid de carbon)? Vă rugăm să indicați avantajele atât pentru consumatori, cât și pentru întreprinderi.

Î 13 — Managementul riscurilor este integrat în legislația națională din domeniul?

¹³ Aspectele ce țin de siguranța alimentară sunt excluse din domeniul de aplicare al prezentei cărți verzi întrucât ele fac în mod special obiectul Regulamentului (CE) nr. 178/2002 al Parlamentului European și al Consiliului din 28 ianuarie 2002 de stabilire a principiilor și a cerințelor generale ale legislației alimentare, de instituire a Autorității Europene pentru Siguranța Alimentară și de stabilire a procedurilor în domeniul siguranței produselor alimentare, JO L 31, 1.2.2002, p. 1-24.

Î 14 — Diferența dintre cadrele de reglementare existente este susceptibilă să afecteze siguranța turiștilor? Acest impact este mai degrabă legat de punerea în aplicare a cadrului respectiv? Ați putea avea amabilitatea de a furniza câteva exemple concrete?

4.3. Impactul situației de reglementare existente asupra pieței interne

Scopul prezentului document este de a evalua eficacitatea instrumentelor existente în domeniul protecției consumatorilor europeni. Ar trebui însă cuantificat și impactul acestor cadre asupra pieței interne, în scopul de a se evalua eventualele perturbări ale pieței cauzate de existența unor norme diferite.

Î 15 — Diferențele dintre cadrele de reglementare ale statelor membre ale UE afectează întreprinderile din domeniul turismului, în special în privința operațiunilor lor transfrontaliere? Acest impact are mai degrabă legătură cu punerea în aplicare a cadrelor juridice existente? Ați putea avea amabilitatea de a furniza câteva exemple concrete?

4.4. Aspecte transversale

4.4.1. *Întreprinderi mici și mijlocii*

Întreprinderile mici sau microîntreprinderile din sectorul turistic joacă un rol indispensabil în cadrul turismului european. În proporție de 90 %, întreprinderile din sectorul turismului din Europa (inclusiv unitățile de cazare) sunt IMM-uri și microîntreprinderi.

Conform principiului „a gândi mai întâi la scară mică”, politica generală este aceea de a scuti microîntreprinderile și întreprinderile mici, în întregime sau parțial, de sarcinile administrative ori de câte ori este posibil¹⁴. Deși respectarea cerințelor de siguranță ar putea, într-adevăr, să fie mai costisitoare și să implice mai mult timp pentru întreprinderile mai mici decât pentru cele mai mari, trebuie să se ajungă la un echilibru între nevoia de o mai bună legiferare și siguranța consumatorilor.

Î 16 — Vă rugăm să cuantificați actuala sarcină administrativă pe care o implică pentru întreprinderile din sectorul turismului conformitatea cu reglementările în materie de siguranță.

Î 17 — Vă rugăm să menționați aspectele cele mai împovărătoare/costisitoare pe care le implică pentru întreprinderile din sectorul turismului conformitatea cu legislația națională în materie de siguranță.

Î 18 — Care sunt principalele preocupări ale prestatorilor de mai mici dimensiuni de servicii de cazare turistică în ceea ce privește conformitatea cu normele de siguranță existente?

4.4.2. *Accesibilitatea și consumatorii vulnerabili*

Îmbătrânirea populației implică probleme și oportunități pentru sectorul cazării turistice atât din perspectiva creșterii economice, cât și din cea a siguranței. Conform previziunilor,

¹⁴ Raport al Comisiei către Consiliu și Parlamentul European, „Reducerea la minimum a sarcinii normative impuse IMM-urilor. Adaptarea reglementărilor UE la necesitățile microîntreprinderilor”, COM(2011) 803 final

proporția persoanelor cu vârste de peste 65 de ani va ajunge la 20 % din populație în 2020¹⁵. Această categorie de populație, alcătuită din persoane care au și putere de cumpărare, și timp liber, reprezintă un potențial semnificativ de piață. Pentru ca acest potențial să fie însă exploatat, ar trebui să se ia măsuri-cheie cu privire la aspecte legate de siguranța și facilitatea accesului persoanelor respective.

Trebuie să se evalueze și măsurile de siguranță specifice pentru anumite categorii de consumatori vulnerabili, având în vedere eventualele nevoi în ceea ce privește accesul. Conform unor studii¹⁶, piața potențială pentru turismul accesibil a fost estimată la aproximativ 127 de milioane de persoane. Această cifră ține seama de turiștii cu nevoi speciale în materie de acces (deficiențe fizice pe termen lung/permanente, deficiențe temporare, persoane în vârstă, persoane însoțitoare sau îngrijitori ori familii cu copii mici). Măsurile de protecție împotriva incendiilor, precum și planurile de evacuare sau de urgență aferente serviciilor de cazare turistică oferite consumatorilor trebuie să țină seama de nevoile speciale ale persoanelor cu handicap și cu mobilitate redusă.

Din motive diferite, însă fiind vorba tot despre grupul consumatorilor vulnerabili, trebuie să se acorde un grad special de atenție măsurilor de siguranță pentru persoanele cu vârsta sub 15 ani.

Î 19 — Cum poate fi asigurată cel mai bine compatibilitatea măsurilor și a normelor în materie de siguranță cu cerințele referitoare la accesibilitate care sunt pertinente pentru persoanele cu handicap sau pentru cele în vârstă?

Î 20 — Dincolo de aspectele ce țin de accesibilitate, care sunt, din punctul dumneavoastră de vedere, aspectele de siguranță în domeniul cazării turistice pentru populația în vârstă care ar trebui luate în considerare?

Î 21 — Dincolo de aspectele ce țin de accesibilitate, care sunt, din punctul dumneavoastră de vedere, aspectele de siguranță în domeniul cazării turistice pentru persoanele cu handicap care ar trebui luate în considerare?

Î 22 — Care sunt, din punctul dumneavoastră de vedere, aspectele de siguranță în domeniul cazării turistice pentru persoanele cu vârsta sub 15 ani care ar trebui luate în considerare?

4.4.3. Date referitoare la răniri și accidente

Nu există informații factice privind situația siguranței în sectorul cazării turistice la nivelul Uniunii Europene. Acest lucru este valabil pentru toate țările europene, iar în cazul în care există date, sursele nu sunt armonizate și agregate în vederea supravegherii de la un stat membru la altul, astfel încât este foarte greu să se obțină o imagine de ansamblu sistematică privind rănirile și accidentele legate de prestarea de servicii de cazare turistică. Chiar și în țările în care sunt disponibile date din surse diverse, cum ar fi serviciul de pompieri, companiile de asigurări, serviciile de urgență ale spitalelor, înregistrările nu permit obținerea de date cuprinzătoare și comparative. Studii specifice referitoare la colectarea datelor privind

¹⁵ Sursă: Eurostat, *Statistics in Focus* 43/2012 *Europeans aged 65+ spent a third more on tourism in 2011 compared with 2006*, figura 11 (http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_OFFPUB/KS-SF-12-043/EN/KS-SF-12-043-EN.PDF).

¹⁶ http://www.accessibletourism.org/resources/enat_igm_3eichhorn.pdf

răniile și accidentele în legătură cu serviciile de cazare turistică menționează în mod constant dificultatea de a obține date la nivelul UE (a se vedea punctul 2.1 din anexa 1).

Î 23 — Dispuneți de date sau de dovezi cantitative privind răniile și accidentele care să indice probleme de siguranță în sectorul cazării turistice? Dacă da, vă rugăm să furnizați aceste date sau dovezi.

Î 24 — În opinia dumneavoastră, care sunt principalele probleme legate de colectarea unor astfel de date și cum pot fi rezolvate?

Î 25 — În opinia dumneavoastră, în ce măsură reticența în a pune la dispoziție date privind accidentele și răniile datorată posibilelor costuri legate de reputație ar putea avea un impact asupra aspectelor de siguranță?

Î 26 — Care ar fi, în opinia dumneavoastră, cel mai adecvat și mai eficace sistem de colectare a unor date armonizate minime privind accidentele și răniile?

4.4.4. Standarde

Aspectele de siguranță sunt luate în considerare și în domeniul standardizării serviciilor de către organizațiile europene de standardizare. Extinderea lucrărilor în domeniul standardizării serviciilor este o prioritate pentru Comisie, care examinează posibilitatea de a include evaluarea dimensiunii de siguranță în viitoarele activități de standardizare solicitate de Comisie¹⁷.

Î 27 — Cum ar contribui standardele europene de siguranță la îmbunătățirea siguranței consumatorilor în domeniul cazării turistice? Care ar fi principalele dezavantaje? Vă rugăm să detaliați răspunsul referindu-vă atât la nivelul național, cât și la cel european.

Î 28 — Dacă aduceți exemple de standarde naționale în materie de siguranță în sectorul cazării turistice, dispuneți de dovezi care confirmă faptul că acestea au contribuit la îmbunătățirea nivelurilor de siguranță pentru consumatori?

4.4.5. Competențe și formare

Conștientizarea aspectelor legate de siguranță, consolidarea capacităților și formările sunt esențiale. Formarea profesională și educațională a personalului și a managerilor este extrem de importantă pentru a se identifica riscurile încă dinainte să apară și pentru ca reglementările existente să se pună corect în aplicare. Cu toate acestea, formarea în domeniul turismului în statele membre diferă substanțial de la un stat membru la altul. Acest lucru ar putea duce la diferențe în ceea ce privește existența și furnizarea de cursuri de formare specifice în materie de siguranță și prezența competențelor necesare în sector.

Î 29 — Se furnizează în mod regulat în programele de învățământ sau în cadrul formării profesionale de la nivel național o formare specială în materie de protecție împotriva incendiilor/siguranță a serviciilor de cazare turistică? În caz afirmativ, care sunt subiectele tratate?

¹⁷

Programul de lucru pentru standardizare al Uniunii este adoptat anual.

Î 30 — Există profiluri profesionale specifice dedicate siguranței în domeniul cazării turistice? În caz afirmativ, care sunt subiectele tratate?

4.5. Cel mai potrivit nivel și cele mai adecvate instrumente pentru a trata aspectele de siguranță

4.5.1. Nivel

În prezent, statele membre sunt responsabile cu definirea, aplicarea și modificarea normelor privind siguranța în sectorul cazării turistice.

Î 31 — Dețineți dovezi împotriva/în favoarea eficacității nivelului la care se tratează siguranța în sectorul cazării turistice, și anume la nivel național/local/european?

Î 32 — Care ar fi avantajele faptului de a trata problemele de siguranță la nivel național/local/european, atât din perspectiva unui consumator, cât și din cea a unui prestator de servicii? Care ar fi principalele dezavantaje?

Î 33 — Care ar fi avantajele legislației europene în ceea ce privește niveluri de siguranță superioare în privința siguranței în sectorul cazării turistice?

Î 34 — Ar putea fi obținute aceleași avantaje prin îmbunătățirea aplicării legislației naționale existente/prin îmbunătățirea supravegherii pieței prevăzută în respectiva legislație?

4.5.2. Instrumente alternative

De asemenea, este posibil să se recurgă la autoreglementare ca instrument alternativ față de legislație în privința prestatorilor de servicii din sectorul cazării turistice, iar eficacitatea autoreglementării trebuie la rândul ei evaluată: orientările voluntare comune (de exemplu, orientări cu privire la evaluarea riscurilor) sau codurile de bune practici reprezintă și ele o modalitate de a integra la nivel european aspectele pertinente de siguranță în scopul de a elimina eventualele lacune, ținând seama de caracteristicile transfrontaliere ale riscurilor în materie de siguranță implicate.

Metodologia MBS este un exemplu de acțiune de autoreglementare. Aceste orientări privind protecția împotriva incendiilor în hoteluri, cuprinzând cerințe legate de gestiune (*Management - M*), clădiri (*Buildings - B*) și sisteme (*Systems - S*), urmăresc să ajute hotelurile de toate dimensiunile din Europa să adopte un nivel ridicat de protecție împotriva incendiilor, venind în sprijinul reglementărilor și al standardelor naționale/regionale și locale¹⁸.

Î 35 — Ce experiențe s-au dobândit în urma utilizării abordărilor fără caracter de reglementare în țara dumneavoastră?

Î 36 — Care ar fi avantajele practice ale folosirii autoreglementării la nivel european?

¹⁸ Alte exemple de autoreglementare includ cadrul strategic pentru siguranța și securitatea hotelurilor al Intercontinental Hotel group (IHG), un proces de gestionare a riscurilor care să permită proprietarilor și personalului hotelurilor să gestioneze în mod eficace riscurile și să îi sprijine în acest sens, sau formula TRIC=S elaborată de Carlson and Rezidor hotel group, pentru structurarea siguranței și a securității (evaluarea amenințărilor + reducerea riscurilor + reacția la incidente + gestionarea crizelor, comunicare și continuitate = mărci sigure, securizate și vandabile).

Î 37 — În opinia dumneavoastră, care ar fi rolul Comisiei sau al altor instituții ale UE în contextul autoreglementării?

Î 38 — Ar putea fi utilizată metodologia MBS, cu adaptări corespunzătoare, ca bază pentru colectarea de bune practici și pentru identificarea normelor de autoreglementare?

Î 39 — Ce adaptări ale instrumentelor de autoreglementare existente în prezent ar fi necesare pentru a se realiza pe deplin obiectivele acestora?

Deși metodologia MBS a fost deja adoptată de numeroase asociații naționale din UE din sectorul hotelier, ea rămâne voluntară și nu include monitorizarea sau raportarea performanței. Eficacitatea măsurilor fără caracter de reglementare depinde de sprijinul pe care îl primesc din partea sectorului, a autorităților și a consumatorilor și, în același timp, acestea trebuie să se bazeze pe monitorizarea adecvată a performanței și rezultatelor lor. Orientările în materie de siguranță elaborate de organizații individuale pot fi interesante pentru alte părți, cu condiția să fie suficient diseminate.

Î 40 — Care este cel mai eficace mod de a monitoriza măsurile voluntare în materie de siguranță?

Î 41 — Ce părere aveți despre schimbul de cunoștințe referitoare la instrumentele voluntare pe întreg teritoriul UE (avantaje/dezavantaje, eventualele dificultăți, povești de succes etc.)?

4.6. Ultima întrebare

Î 42 — Mai aveți și alte observații sau sugestii cu privire la siguranța în sectorul cazării turistice?

5. OBSERVAȚII FINALE

Scopul prezentului document este de a colecta informații cu privire la aspecte factice și la poziția și așteptările părților interesate, precum și de a stimula o dezbatere publică pe tema siguranței serviciilor de cazare turistică. Comisia Europeană este hotărâtă să realizeze o analiză atentă a politicilor, a propunerilor și a oricărui alt instrument în toate etapele, de la planificare până la punerea în aplicare și evaluare¹⁹. Prin urmare, Cartea verde este concepută pentru a dobândi o cunoaștere corespunzătoare a aspectelor pe care le vizează și nu sugerează un curs prestabilit al acțiunii sau necesitatea ca la nivelul UE să se ia noi măsuri ca rezultat al consultării.

Comisia invită toate părțile interesate să transmită contribuțiile proprii sub formă de răspunsuri la întrebările formulate în prezentul document. Contribuțiile nu trebuie neapărat să conștie în răspunsuri la toate întrebările; ele vor fi publicate pe internet, cu excepția cazului în care respondentul solicită în mod explicit ca propria contribuție să fie tratată în condiții de confidențialitate.

¹⁹ http://ec.europa.eu/smart-regulation/index_ro.htm

Este important să citiți declarația specifică de confidențialitate privind modul în care vor fi tratate datele dumneavoastră personale și contribuțiile.

Pe site-ul nostru va fi publicat și un raport de sinteză a contribuțiilor http://ec.europa.eu/dgs/health_consumer/dgs_consultations/ca/consultation_20141130_tourism_en.htm

Eventualele întrebări pot fi trimise la adresa:

SANCO-GREEN-PAPER-TOURISM-ACCOMM-SAFETY@ec.europa.eu