



Conselho da
União Europeia

Bruxelas, 5 de dezembro de 2023
(OR. en)

16338/23

**Dossiê interinstitucional:
2023/0435(COD)**

**CONSOM 460
MI 1082
COMPET 1224
TOUR 44
TRANS 570
IA 344
CODEC 2379**

NOTA DE ENVIO

de:	Secretária-geral da Comissão Europeia, com a assinatura de Martine DEPREZ, diretora
data de receção:	30 de novembro de 2023
para:	Thérèse BLANCHET, secretária-geral do Conselho da União Europeia
n.º doc. Com.:	COM(2023) 905 final
Assunto:	Proposta de DIRETIVA DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO que altera a Diretiva (UE) 2015/2302 a fim de tornar mais eficaz a proteção dos viajantes e simplificar e clarificar certos aspetos da diretiva

Envia-se em anexo, à atenção das delegações, o documento COM(2023) 905 final.

Anexo: COM(2023) 905 final



COMISSÃO
EUROPEIA

Bruxelas, 29.11.2023
COM(2023) 905 final

2023/0435 (COD)

Proposta de

DIRETIVA DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO

**que altera a Diretiva (UE) 2015/2302 a fim de tornar mais eficaz a proteção dos viajantes
e simplificar e clarificar certos aspetos da diretiva**

(Texto relevante para efeitos do EEE)

{SEC(2023) 540 final} - {SWD(2023) 905 final} - {SWD(2023) 906 final} -
{SWD(2023) 907 final} - {SWD(2023) 908 final}

EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS

1. CONTEXTO DA PROPOSTA

• Razões e objetivos da proposta

O turismo desempenha um papel importante na economia mundial, representando direta e indiretamente mais de 10 % do produto interno bruto mundial. Impulsionado pelo aumento dos rendimentos, pela diminuição dos custos associados às viagens e pelo aumento do leque de atividades turísticas disponíveis, o número de turistas a nível mundial aumentou de 680 milhões em 2000 para mais de 1,5 mil milhões em 2019. A União Europeia é o destino turístico número um do mundo, recebendo cerca de dois terços de todas as chegadas de turistas internacionais em 2022. O setor do turismo desempenha um papel fundamental na economia da UE, com cerca de 2,3 milhões de empresas turísticas e 10,9 milhões de pessoas a trabalhar no setor em 2020¹.

São várias as formas que os consumidores europeus utilizam para reservar serviços de viagem para a mesma viagem ou férias. Por exemplo, podem efetuar reservas separadas para o transporte e/ou alojamento, quer diretamente junto de diferentes prestadores de serviços, quer através de intermediários. Podem comprar viagens organizadas em linha, fora de linha, pré-organizadas ou personalizadas, combinando diferentes tipos de serviços de viagem. As viagens organizadas podem ser oferecidas por operadores turísticos, agências de viagens, transportadores e outros intervenientes.

A Diretiva (UE) 2015/2302 relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos (a seguir designada por «diretiva» ou «DVO»)² modernizou o quadro jurídico das viagens organizadas, a fim de refletir a evolução do mercado e da tecnologia. Procurou abranger as novas formas de reserva de serviços de viagem que haviam surgido, incluindo combinações personalizadas de serviços de viagem, que não estavam abrangidas pela Diretiva 90/314/CEE³ ou que se encontravam numa zona cinzenta do ponto de vista jurídico, e reforçou de várias formas os direitos dos viajantes em viagens organizadas. Procurou igualmente assegurar uma concorrência mais leal entre os diferentes tipos de empresas de viagens ativas no mercado das viagens organizadas.

O surto da pandemia de COVID-19 conduziu a um grande número de cancelamentos de férias organizadas, ao passo que, durante um certo período, não foram efetuadas novas reservas. Devido aos problemas de liquidez que daí resultaram para os organizadores de viagens organizadas, muitos viajantes não receberam reembolsos ou só os receberam consideravelmente mais tarde do que os 14 dias exigidos pela diretiva. Na sua Recomendação 2020/648, de maio de 2020 («Recomendação de 2020»)⁴, a Comissão estabeleceu princípios

¹ https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Tourism_industries_-_economic_analysis&action=statexp-seat&lang=pt

² Diretiva (UE) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho e revoga a Diretiva 90/314/CEE do Conselho (JO L 326 de 11.12.2015, p. 1). Quaisquer referências a artigos específicos da diretiva, devem ser entendidos como referências à Diretiva de 2015.

³ Diretiva 90/314/CEE do Conselho, de 13 de Junho de 1990, relativa às viagens organizadas, férias organizadas e circuitos organizados (JO L 158 de 23.6.1990, p. 59).

⁴ Recomendação (UE) 2020/648 da Comissão de 13 de maio de 2020 relativa aos vales propostos aos passageiros e viajantes em alternativa ao reembolso de serviços de transporte e de viagens organizadas cancelados no contexto da pandemia de COVID-19 (JO L 151 de 14.5.2020, p. 10).

sobre a utilização voluntária de vales e formas de os tornar mais atrativos para os viajantes, nomeadamente protegendo-os contra a insolvência do organizador. A adoção da recomendação variou entre os Estados-Membros. Vários Estados-Membros adotaram legislação que divergia da diretiva, prorrogando os prazos de reembolso ou tornando os vales obrigatórios para os viajantes, o que levou a Comissão a dar início a procedimentos de infração contra 11 Estados-Membros.

O relatório da Comissão publicado em 26 de fevereiro de 2021 («relatório de aplicação da DVO»)⁵ apresenta uma panorâmica da forma como a diretiva foi transposta pelos Estados-Membros para o direito nacional e como tem sido aplicada desde julho de 2018. Destaca vários desafios, incluindo os decorrentes da falência da Thomas Cook em 2019 e da pandemia de COVID-19. As dificuldades na aplicação da diretiva salientadas no relatório incluem a complexidade e a incerteza causadas pelas disposições relativas aos serviços de viagem conexos, as dificuldades na emissão de reembolsos e na proteção eficaz em caso de insolvência numa crise grave, incluindo a falta de regras em matéria de vales e a incerteza quanto ao âmbito da cobertura da proteção em caso de insolvência.

O Tribunal de Contas Europeu («Tribunal») publicou um relatório especial sobre os direitos dos passageiros dos transportes aéreos durante a COVID-19⁶. Nas suas recomendações, o Tribunal solicitou à Comissão que analisasse de que forma, eventualmente através de alterações legislativas, se poderia reforçar os direitos dos passageiros dos transportes aéreos e dos viajantes, incluindo em situações de crise, para resolver a questão dos reembolsos de viagens canceladas e da insolvência dos operadores.

No seu parecer de 22 de março de 2022, a Plataforma Prontos para o Futuro identificou cinco problemas na diretiva e apresentou sugestões a este respeito⁷.

A avaliação e a revisão da diretiva são mencionadas na Nova Agenda do Consumidor de 13 de novembro de 2020⁸. A Comissão anunciou que, até 2022, realizaria uma «análise aprofundada do atual quadro regulamentar aplicável às viagens organizadas, incluindo no que se refere à proteção em caso de insolvência, para apurar se continua a assegurar de forma constante uma proteção sólida e abrangente dos consumidores, tendo igualmente em conta a evolução no domínio dos direitos dos passageiros».

O objetivo geral da revisão da diretiva é reforçar o nível de defesa dos consumidores, em qualquer momento, incluindo em caso de crise grave, melhorando simultaneamente o funcionamento do mercado interno no setor das viagens organizadas. Estes objetivos estão em consonância com os objetivos iniciais da Diretiva. De um modo geral, a diretiva contém regras sólidas que regem as viagens organizadas e trouxe benefícios significativos em termos de defesa dos consumidores e de funcionamento do mercado interno. No entanto, a avaliação revelou que é apenas parcialmente eficaz para cumprir os seus objetivos e satisfazer as

⁵ Relatório da Comissão ao Parlamento Europeu e ao Conselho sobre a aplicação da Diretiva (UE) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos, COM(2021) 90 final, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=COM%3A2021%3A90%3AFIN>.

⁶ Relatório Especial 15/2021: Direitos dos passageiros dos transportes aéreos durante a pandemia de COVID-19: direitos essenciais não são protegidos, apesar dos esforços da Comissão, https://www.eca.europa.eu/Lists/ECADocuments/SR21_15/SR_passenger-rights_covid_PT.pdf.

⁷ https://commission.europa.eu/law/law-making-process/evaluating-and-improving-existing-laws/refit-making-eu-law-simpler-less-costly-and-future-proof/fit-future-platform-f4f/adopted-opinions_pt

⁸ COM(2020) 696 final, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A52020DC0698>

necessidades dos consumidores e dos operadores e que há margem para melhorias e simplificação. Identificou pontos fracos em termos de lacunas, insegurança jurídica e complexidade excessiva que exigem medidas específicas. Colmatar estas lacunas, por exemplo, através de alterações de algumas das definições, bem como do aditamento de disposições sobre pagamentos antecipados e vales, especificando simultaneamente determinados elementos relativos ao cancelamento de viagens organizadas devido a circunstâncias inevitáveis e excepcionais, e sobre a proteção em caso de insolvência, será, por conseguinte, benéfico para preparar crises futuras e aplicar a diretiva em circunstâncias normais.

- **Coerência com as disposições existentes da mesma política setorial**

A diretiva insere-se no âmbito de aplicação do Regulamento Cooperação no domínio da Defesa do Consumidor («Regulamento CDC») e da Diretiva Ações Coletivas, que contribuem para a sua aplicação efetiva. O Regulamento CDC prevê medidas coercivas conjuntas contra os operadores não cumpridores. A Diretiva Ações Coletivas é aplicável a partir de junho de 2023 e aumenta o nível de proteção dos interesses coletivos dos viajantes e dos consumidores, tanto a nível nacional como transfronteiras, por exemplo, garantindo medidas inibitórias e de reparação.

- **Coerência com as políticas existentes da UE**

Após a adoção da primeira Diretiva Viagens Organizadas em 1990, foram adotados a nível da UE cinco regulamentos relativos aos direitos dos passageiros nos diferentes modos de transporte. Por exemplo, o Regulamento (CE) n.º 261/2004 («Regulamento Direitos dos Passageiros Aéreos») estabelece os direitos dos passageiros aéreos em matéria de cancelamento de voos, recusa de embarque ou atrasos. O referido regulamento complementa a Diretiva Viagens Organizadas. A relação entre os dois atos jurídicos é tratada em diferentes disposições da DVO e do Regulamento Direitos dos Passageiros Aéreos, com o objetivo de assegurar a coerência entre os dois instrumentos.

A Comissão está também a rever o quadro regulamentar em matéria de direitos dos passageiros no âmbito da iniciativa «Viajar — melhor proteção dos passageiros e dos seus direitos». A revisão do Regulamento Direitos dos Passageiros Aéreos inclui reembolsos de voos cancelados reservados através de intermediários⁹. Além disso, está prevista a análise da proteção dos passageiros em caso de insolvência das transportadoras aéreas e de crises graves no contexto do Regulamento (CE) n.º 1008/2008 (Regulamento Serviços Aéreos)¹⁰.

A revisão visa melhorar a coerência entre a DVO e o Regulamento Direitos dos Passageiros Aéreos, por exemplo introduzindo regras em matéria de vales e regras relativas aos reembolsos entre empresas. As regras relativas aos pagamentos antecipados¹¹ e à proteção em

⁹ https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13290-Viajar-melhor-protecao-dos-passageiros-e-dos-seus-direitos_pt

¹⁰ https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13255-Revisao-do-Regulamento-Servicos-Aereos_pt

¹¹ Os pagamentos antecipados no âmbito de viagens organizadas efetuados antes do início da viagem são também frequentemente designados pelas partes interessadas por «pré-pagamentos». Os adiantamentos são

caso de insolvência, que fazem parte da revisão proposta, têm em conta a situação no que diz respeito aos direitos dos passageiros.

2. BASE JURÍDICA, SUBSIDIARIEDADE E PROPORCIONALIDADE

• Base jurídica

A base jurídica da ação da UE é o artigo 114.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia («TFUE»), que prevê que «o Parlamento Europeu e o Conselho [...] adotam as medidas relativas à aproximação das disposições [...] que tenham por objeto o estabelecimento e o funcionamento do mercado interno». O artigo 114.º, n.º 3, especifica que «[a] Comissão, nas suas propostas [...] em matéria de [...] defesa dos consumidores, basear-se-á num nível de proteção elevado, tendo nomeadamente em conta qualquer nova evolução baseada em dados científicos». Além disso, o artigo 169.º, n.º 1 e n.º 2, alínea a), do TFUE prevê que a UE contribuirá para assegurar um elevado nível de defesa dos consumidores através de medidas adotadas em aplicação do artigo 114.º do TFUE.

Em consonância com o artigo 26.º, n.º 2, do TFUE, o mercado interno compreende um espaço sem fronteiras internas no qual as mercadorias e os serviços circulam livremente e as empresas têm liberdade de estabelecimento. A harmonização dos direitos e das obrigações em matéria de viagens organizadas é necessária para desenvolver um verdadeiro mercado interno do turismo e contribuirá para manter e reforçar o elevado nível de defesa dos consumidores.

• Subsidiariedade

A presente proposta, tal como a Diretiva (UE) 2015/2302, é um instrumento de harmonização plena, uma vez que as questões que rege só podem ser adequadamente resolvidas a nível da UE. O objetivo de garantir que todos os cidadãos da UE gozem dos direitos previstos na diretiva, nomeadamente em situações de crise, não pode ser alcançado pelos Estados-Membros individualmente.

O setor das viagens organizadas é transfronteiriço, não só no sentido de existirem viajantes que se deslocam para o estrangeiro, mas também em termos de férias organizadas vendidas a viajantes por organizadores estabelecidos noutros países. A revisão da DVO visa modernizar as regras atualmente em vigor e responder aos problemas assinalados na avaliação. Os dois objetivos abrangentes da DVO continuam a ser pertinentes, a saber, assegurar que todos os viajantes na UE tenham um nível de proteção elevado e uniforme e contribuir para o bom funcionamento do mercado interno.

A ação a nível da UE para eliminar os problemas identificados, colmatar lacunas, clarificar e simplificar as regras da diretiva proporcionará maior confiança aos viajantes e aos operadores na compra e venda de viagens organizadas, incluindo além-fronteiras, e melhorará o funcionamento do mercado interno. Por exemplo, o estabelecimento de regras em matéria de vales, regras comuns em matéria de adiantamentos e especificações adicionais relativamente à proteção em caso de insolvência assegurará uma maior uniformidade na aplicação da diretiva. Se os Estados-Membros dessem resposta a estas questões de forma descoordenada, tal aumentaria a fragmentação do mercado interno.

pagamentos antecipados efetuados pelo viajante no momento da reserva da viagem organizada ou pouco depois.

- **Proporcionalidade**

A proposta de revisão da DVO é equilibrada e respeita o princípio da proporcionalidade previsto no artigo 5.º, n.º 3, do TFUE. Conforme explicado na secção 3.3 do relatório de avaliação de impacto, a proposta de revisão não excede o necessário para alcançar os objetivos, uma vez que a revisão se limita a aspetos da legislação em matéria de viagens para os quais é necessária uma ação ao nível da UE.

Como descrito na secção 5.3 do relatório de avaliação de impacto, foram igualmente avaliadas três opções estratégicas à luz da proporcionalidade prevista das medidas para resolver os problemas identificados.

Por último, a proposta de revisão da DVO baseia-se numa opção da avaliação de impacto que contém medidas menos intervencionistas do que as contidas nas outras opções e que são proporcionadas tanto no que diz respeito à preparação para situações de crise como em contextos que não sejam situações de crise (secção 6.1 do relatório de avaliação de impacto). Como tal, a presente iniciativa mantém o equilíbrio entre o objetivo, os meios e as consequências da ação e é, por conseguinte, proporcionada (secção 7.4 do relatório de avaliação de impacto). As novas disposições estão adaptadas às necessidades que visam satisfazer e são de natureza específica, tendo sido cuidadosamente calibradas em termos de âmbito e intensidade.

- **Escolha do instrumento**

O relatório de avaliação de impacto considera que as medidas não legislativas, como recomendações ou orientações, não conseguem alcançar os objetivos da iniciativa (secção 5.2.1 do relatório de avaliação de impacto).

A diretiva estabeleceria um conjunto coerente de direitos e obrigações, permitindo simultaneamente aos Estados-Membros integrarem essas normas no respetivo direito nacional dos contratos. Permitiria igualmente aos Estados-Membros decidir sobre a melhor forma de aplicar a diretiva e sobre as sanções aplicáveis em caso de violação das suas regras. Por último, a presente proposta apenas alterará um instrumento jurídico existente.

3. RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES *EX POST*, DAS CONSULTAS DAS PARTES INTERESSADAS E DAS AVALIAÇÕES DE IMPACTO

- **Avaliações *ex post*/balanços de qualidade da legislação existente**

Em 2019, a Comissão publicou um primeiro relatório sobre as disposições da DVO aplicáveis às reservas em linha realizadas em diferentes pontos de venda¹². O relatório assinalou desafios, em especial relacionados com serviços de viagem conexos, como a falta de clareza do conceito e a dificuldade em distinguir entre viagens organizadas e serviços de viagem conexos.

Em 2021, a Comissão publicou um relatório exaustivo sobre a aplicação da DVO, como previsto no artigo 26.º da diretiva¹³. O relatório revelou alguns desafios na aplicação da

¹² <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=COM:2019:270:FIN>

¹³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=COM:2021:90:FIN>

diretiva em circunstâncias normais e durante situações de crise, em especial no que diz respeito aos reembolsos durante uma crise grave, como a pandemia de COVID-19.

Conforme anunciado na sua Nova Agenda do Consumidor de novembro de 2020, a Comissão realizou uma avaliação em paralelo com uma avaliação de impacto da DVO¹⁴.

A avaliação concluiu que a diretiva continua a ter valor acrescentado da UE. Mais refere que os seus objetivos estavam em consonância com as necessidades previstas dos viajantes e dos organizadores/retalhistas de viagens organizadas aquando da adoção da diretiva e que continuam a ser pertinentes. Contudo, a evolução do mercado (principalmente devido à crescente digitalização e a alterações das práticas comerciais), a experiência prática na aplicação da diretiva e os problemas causados pela pandemia de COVID-19 revelaram que a diretiva não satisfaz plenamente algumas necessidades dos consumidores (proteção e reembolso de pagamentos antecipados, complexidade de algumas regras, apresentação de informações). Constatou-se que eram necessárias novas medidas. Por conseguinte, a avaliação concluiu que a DVO foi apenas parcialmente eficaz no que toca a contribuir para o bom funcionamento do mercado interno e alcançar um nível elevado e tão uniforme quanto possível de defesa dos consumidores.

Os desafios identificados pela avaliação podem ser agrupados em três problemas principais.

O primeiro problema são os desafios com o *reembolso de viagens organizadas canceladas*, em especial durante uma crise grave. Os principais fatores são a prática dos pagamentos antecipados, a falta de liquidez dos organizadores quando confrontados com muitos pedidos de reembolso concomitantes e a insegurança jurídica em relação à utilização de vales. Uma vez que utilizam os adiantamentos recebidos dos viajantes para pagar antecipadamente determinados serviços incluídos numa viagem organizada, os organizadores dependem dos reembolsos dos prestadores de serviços para poderem reembolsar os viajantes em caso de cancelamento da viagem organizada.

Durante a pandemia, muitos organizadores não receberam (rapidamente) os reembolsos dos prestadores de serviços (por exemplo, companhias aéreas e hotéis), pelo que não conseguiram reembolsar os viajantes no prazo obrigatório de 14 dias. Na DVO não estão previstas regras comerciais relativas aos reembolsos em caso de cancelamento. Nem regras que rejam a utilização dos vales. Com efeito, durante a pandemia, os organizadores impuseram frequentemente aos viajantes vales em vez de os reembolsarem pelas viagens organizadas canceladas, sendo pouco claros os direitos dos viajantes em relação aos vales. Vários Estados-Membros chegaram mesmo a adotar regras temporárias que permitiam aos organizadores emitir vales sem que os viajantes estivessem de acordo ou suspenderam o direito destes ao reembolso ao abrigo da DVO, desencadeando procedimentos de infração. Em maio de 2020, a Comissão adotou uma recomendação sobre os vales de aceitação voluntária emitidos durante a pandemia¹⁵. A adoção da recomendação nos Estados-Membros foi heterogénea.

O segundo problema é o facto de os pagamentos antecipados efetuados pelos viajantes não estarem suficientemente protegidos contra a *insolvência* do organizador. A proteção em caso de insolvência relativamente aos vales e os direitos de reembolso decorrentes de um cancelamento variam nos Estados-Membros¹⁶. Existem também diferenças significativas entre

¹⁴ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX:52020DC0696>

¹⁵ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A32020H0648>

¹⁶ A prática atual é variável entre os Estados-Membros. Seis Estados-Membros que responderam às perguntas colocadas pela Comissão no processo de consulta já dispõem, até certo ponto, de cobertura em matéria de vales e/ou pedidos de reembolso através da proteção em caso de insolvência, ao passo que o mesmo não acontece noutros seis.

os sistemas nacionais de proteção em caso de insolvência¹⁷. Em alguns Estados-Membros, os organizadores de viagens organizadas têm dificuldade em obter proteção em caso de insolvência ou as soluções de seguro podem ser dispendiosas, especialmente durante uma crise¹⁸¹⁹.

O terceiro problema prende-se com *dificuldades na aplicação da DVO*. Certas disposições não são suficientemente claras, apresentam lacunas ou são demasiado complexas, o que contribui para a existência de diferentes níveis de defesa dos consumidores na prática e distorções da concorrência. Por exemplo, estes aspetos aplicam-se ao conceito de «viagens organizadas por cliques»²⁰ e às disposições relativas aos serviços de viagem conexos, à cobertura dos pedidos de reembolso e dos vales através da proteção em caso de insolvência e às regras relativas aos cancelamentos em caso de circunstâncias inevitáveis e excecionais. Além disso, os viajantes nem sempre sabem qual o papel desempenhado pelas diferentes partes (organizadores, retalhistas e prestadores de serviços), incluindo no que diz respeito aos reembolsos. Por último, as fichas informativas normalizadas são complexas e poderiam ser mais fáceis de utilizar.

• Consultas das partes interessadas

A Comissão realizou numerosas atividades de consulta, incluindo consultas públicas e específicas das partes interessadas. As consultas foram tão amplas quanto possível para recolher contributos, elementos de prova e explicações sobre as necessidades das diferentes categorias de partes interessadas (por exemplo, viajantes/consumidores, operadores turísticos, agências de viagens físicas e em linha, transportadores, autoridades nacionais, fundos de proteção em caso de insolvência, associações de consumidores e empresariais, universidades e organizações não governamentais). Os debates com as partes interessadas centraram-se nos três objetivos específicos seguintes:

— melhorar a proteção dos pagamentos antecipados dos viajantes e do seu direito a um reembolso rápido dos pagamentos já efetuados em caso de cancelamento, incluindo em tempos de crise grave, mantendo simultaneamente a liquidez dos organizadores de viagens organizadas (dando resposta ao problema 1),

— reforçar a proteção dos viajantes contra a insolvência dos organizadores, incluindo em caso de uma crise grave, garantindo simultaneamente condições de concorrência equitativas no mercado interno (dando resposta ao problema 2),

¹⁷A DVO deixa ao critério dos Estados-Membros a liberdade de definirem os pormenores relativos aos seus sistemas nacionais de proteção em caso de insolvência, desde que o sistema cumpra os critérios previstos no artigo 17.º e nos considerandos 39 a 40. Os sistemas de proteção em caso de insolvência podem, por conseguinte, basear-se em fundos (públicos ou privados), seguros ou garantias bancárias, conduzindo a uma panóplia de diferentes sistemas de proteção em caso de insolvência em toda a UE.

¹⁸Relatório da reunião dos pontos de contacto centrais de 10 de novembro de 2022, <https://ec.europa.eu/transparency/expert-groups-register/screen/meetings/consult?lang=pt&meetingId=45937&fromExpertGroups=true>.

¹⁹Inquérito específico às ANC (Insolvência), respostas à pergunta n.º 6, que revela que aumentaram os preços das soluções baseadas em seguros.

²⁰O conceito é definido no artigo 3.º, ponto 2, alínea b), subalínea v), do seguinte modo: «a combinação de pelo menos dois tipos diferentes de serviços de viagem para efeitos da mesma viagem ou férias se [...] adquiridos a diferentes operadores mediante processos interligados de reserva em linha, pelos quais o nome do viajante, os dados relativos ao pagamento e o endereço eletrónico são transmitidos pelo operador com quem o primeiro contrato é celebrado a outro operador ou operadores, sendo celebrado um contrato com o último operador o mais tardar 24 horas após a confirmação da reserva do primeiro serviço de viagem».

— reforçar a segurança jurídica e a aplicabilidade da DVO clarificando e/ou simplificando determinadas disposições da diretiva que possam ser interpretadas de forma diferente ou que as partes interessadas tenham dificuldade em aplicar na prática (dando resposta ao problema 3).

Durante o processo de consulta, que teve início com a publicação de um convite à apreciação em agosto de 2021 e prosseguiu até maio de 2023, a Comissão utilizou vários métodos e formas de consulta. Estes incluíam:

- A A consulta sobre a avaliação de impacto inicial e uma consulta pública aberta de 13 semanas, que procurou recolher os pontos de vista de todas as partes interessadas.²¹
- consultas específicas de diferentes partes interessadas (autoridades públicas, organizações de consumidores, associações empresariais), principalmente no seguimento de vários seminários e reuniões,
- seminários temáticos específicos em linha, incluindo reuniões do grupo de peritos das partes interessadas para apoiar a aplicação da DVO²². Foram enviados previamente questionários e documentos de reflexão com vista à preparação das reuniões organizadas pela Comissão.
- seminários em linha organizados pelo consultor externo com o objetivo de fornecer informações atualizadas aos participantes (associações empresariais e empresas individuais, incluindo empresas do setor das viagens, organizações de consumidores e Centros Europeus do Consumidor) sobre os progressos do estudo e recolher informações num formato interativo sobre as principais conclusões,
- seminários organizados pelas partes interessadas (por exemplo, a Associação para as Viagens e o Turismo dos Fundos Europeus de Garantia, a Associação Europeia de Agentes de Viagens e Operadores Turísticos) que proporcionaram a oportunidade de recolher dados junto das partes interessadas sobre a proteção em caso de insolvência no setor das viagens e sobre os pagamentos antecipados,
- inquéritos específicos realizados pelo consultor externo para recolher informações sobre os pontos de vista e as experiências das partes interessadas relativamente às atuais tendências do mercado em matéria de viagens organizadas, incluindo os direitos de cancelamento, a utilização de vales e os reembolsos. O objetivo era também identificar os principais desafios da legislação em vigor, os principais custos e benefícios,
- entrevistas realizadas pelo consultor externo em duas fases que incluíam um conjunto de entrevistas de delimitação do âmbito e entrevistas em larga escala às partes interessadas,
- reuniões a nível técnico ou político. A revisão da DVO foi também debatida a nível político, em especial em reuniões ministeriais informais durante as diferentes presidências do Conselho,
- reuniões bilaterais em linha com um vasto leque de partes interessadas,
- documentos de posição das associações de consumidores, associações empresariais e autoridades nacionais,
- parecer da Plataforma Prontos para o Futuro (F4F) de 22 de março de 2022²³. No seu parecer sobre a DVO, a Plataforma F4F identificou cinco problemas e apresentou cinco sugestões conexas.

²¹ https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13117-Viagens-organizadas-reexame-das-regras-da-UE_pt

²² <https://ec.europa.eu/transparency/expert-groups-register/screen/expert-groups/consult?lang=pt&groupId=3617&fromMeetings=true&meetingId=45600>

As reações às atividades de consulta revelaram que:

- a grande maioria das partes interessadas confirmaram que os viajantes de todos os Estados-Membros enfrentaram grandes dificuldades para recuperar no prazo de 14 dias os pagamentos antecipados de viagens organizadas canceladas durante a pandemia de COVID-19. As organizações de consumidores e muitas autoridades nacionais consideraram que a proteção dos pagamentos antecipados efetuados pelos viajantes deveria ser reforçada,
- ao mesmo tempo, os organizadores assinalaram as dificuldades em recuperar os pagamentos efetuados aos prestadores de serviços. Alguns prestadores, em especial as companhias aéreas, solicitam o pagamento integral antecipadamente. A maioria das empresas salientou que acolheria com agrado uma nova regra da UE que obrigue os prestadores de serviços a reembolsar os organizadores, num prazo específico, inferior a 14 dias,
- a maioria das organizações de consumidores e das autoridades públicas considerou que os diferentes sistemas de proteção em caso de insolvência em toda a UE desencadearam um nível mais elevado de proteção em caso de insolvência dos organizadores em alguns Estados-Membros e uma proteção insuficiente dos viajantes noutros Estados-Membros. Contudo, não foram apresentados exemplos concretos que comprovassem este ponto de vista,
- Iem alguns Estados-Membros, os organizadores tiveram alegadamente dificuldade em obter proteção em caso de insolvência para cobrir os pagamentos antecipados e o repatriamento. Tal deve-se à insuficiência de soluções de seguro no mercado ou aos preços proibitivos das soluções de seguro oferecidas, em especial durante uma situação de crise. Existem também práticas divergentes no que diz respeito à cobertura dos pedidos de reembolso e dos vales nos casos em que uma viagem organizada é cancelada antes de um organizador se tornar insolvente,
- a maioria das partes interessadas sentiram dificuldades na aplicação da DVO relativamente à interpretação e aplicação dos conceitos de «viagem organizada por cliques» e de serviços de viagem conexos, na execução de determinadas obrigações em matéria de comunicação de informação e em determinar se o cancelamento de um contrato relativo a uma viagem organizada era justificado por circunstâncias inevitáveis e excecionais. Estas dificuldades tornaram-se evidentes durante a COVID-19,
- as organizações de consumidores apelaram a uma maior clareza quanto ao prazo adequado para rescindir o contrato devido a «circunstâncias inevitáveis e excecionais», bem como quanto à pertinência, aos elementos de prova e ao valor jurídico dos conselhos oficiais aos viajantes. A maioria das autoridades nacionais competentes solicitaram esclarecimentos sobre as regras que regem o cancelamento de viagens. Os viajantes e as empresas consideraram que a inexistência de regras sobre «conselhos oficiais aos viajantes» prejudica a eficácia da definição de «circunstâncias inevitáveis e excecionais».

A Comissão teve em consideração todas as opiniões ao decidir as opções a privilegiar. Para mais informações sobre as consultas, consultar o anexo 3 da avaliação de impacto.

²³ https://commission.europa.eu/law/law-making-process/evaluating-and-improving-existing-laws/refit-making-eu-law-simpler-less-costly-and-future-proof/fit-future-platform-f4f/adopted-opinions_pt

- **Recolha e utilização de conhecimentos especializados**

A Comissão contratou peritos externos para elaborar um estudo que recolheu elementos de prova que serviram de base à avaliação de impacto e foram utilizados na preparação da presente proposta. O resultado foi o estudo intitulado «Study to support the preparation of an evaluation of the Package Travel Directive back-to-back with an impact assessment on its potential revision» (Estudo destinado a apoiar a preparação de uma avaliação da Diretiva Viagens Organizadas em paralelo com uma avaliação de impacto sobre a sua potencial revisão)²⁴.

A avaliação da Comissão baseou-se igualmente na literatura académica pertinente e na jurisprudência do Tribunal de Justiça.

- **Avaliação de impacto**

Em 5 de julho de 2023, a avaliação de impacto²⁵ foi debatida com o Comité de Controlo da Regulamentação. O Comité emitiu um parecer negativo em 7 de julho de 2023, declarando que o relatório não era suficientemente claro quanto à dimensão dos problemas, às deficiências do mercado subjacentes e aos objetivos específicos da iniciativa e que a análise de impacto não era proporcionada em relação à dimensão do problema. Além disso, apurou-se que o relatório não identificava antecipadamente todas as combinações relevantes de opções e não fornecia uma comparação coerente das opções. Consequentemente, o relatório de avaliação de impacto foi substancialmente reformulado. A dimensão dos problemas, as deficiências de mercado ou regulamentares subjacentes e os objetivos específicos da presente iniciativa foram mais bem descritos e quantificados, tanto quanto possível. O relatório revisto também apresentou uma descrição mais clara de todas as opções estratégicas e comparou-as em termos de eficácia, eficiência, coerência e proporcionalidade. A análise de impacto foi reforçada de várias formas, nomeadamente alargando a quantificação dos potenciais impactos e fornecendo análises de sensibilidade mais aprofundadas. O relatório também aprofundou os impactos nas PME e as possibilidades de redução de custos.

O relatório de avaliação de impacto revisto foi enviado ao Comité de Controlo da Regulamentação, em 6 de setembro de 2023. Em 28 de setembro de 2023, o Comité emitiu um parecer positivo com reservas²⁶, observando que o relatório não era suficientemente claro quanto ao impacto global nos consumidores e que a análise qualitativa deveria ser reforçada para melhor demonstrar a fundamentação da intervenção. As reservas do Comité foram abordadas. Tal implicou uma descrição mais visível e clara das estimativas de base e do impacto global nos consumidores. Além disso, a análise qualitativa foi aperfeiçoada para melhor demonstrar a fundamentação da ação. Por último, o potencial impacto na competitividade internacional foi descrito mais pormenorizadamente.

A avaliação de impacto examinou várias medidas legislativas que, através da alteração da DVO, poderiam resolver os problemas identificados com o intuito de alcançar os objetivos da revisão. As medidas foram agrupadas em três opções estratégicas, adotando abordagens diferentes: soluções mais flexíveis e custos mínimos (opção A), medidas mais rígidas (opção B) ou eficácia máxima numa situação de crise a custos mais elevados (opção C).

²⁴ Publicação prevista para breve.

²⁵ SWD(2023) 906, publicação prevista para breve.

²⁶ SEC(2023) 540, publicação prevista para breve.

A opção A consiste em introduzir alterações específicas na DVO, a fim de a clarificar e simplificar e de a tornar mais eficaz, nomeadamente em situações de crise. Inclui regras sobre vales de aceitação voluntária, um direito de reembolso entre empresas em caso de cancelamento dos serviços e uma limitação flexível dos adiantamentos a 25 %, que pode ser aumentada sempre que tal seja necessário para assegurar a organização e a execução da viagem organizada. Visa igualmente reforçar a proteção em caso de insolvência, clarificando simultaneamente que os vales e os pedidos de reembolso são abrangidos pela proteção em caso de insolvência. Contudo, não obriga os Estados-Membros a criar um fundo de apoio de proteção em caso de insolvência ou um fundo de crise que garanta o reembolso rápido dos viajantes em caso de crise grave.

A opção B inclui medidas mais rígidas que aumentam os custos para as diferentes categorias de partes interessadas (tanto empresas como viajantes). Por exemplo, fixa um limite rigoroso de 20 % em relação aos adiantamentos para os organizadores de viagens organizadas e prevê vales de aceitação obrigatória em caso de crise grave.

A opção C inclui medidas destinadas a alcançar o mais elevado nível de defesa dos consumidores em relação aos reembolsos de viagens organizadas canceladas e à proteção em caso de insolvência, especialmente em situações de crise, mas a custos elevados. Tal inclui um limite rigoroso de 20 % em relação aos adiantamentos, tanto para os organizadores como para os prestadores de serviços, e a criação obrigatória de um fundo de crise.

De um modo geral, a opção A apresenta o melhor desempenho. Embora não contenha as medidas mais eficazes para resolver os problemas identificados em todos os aspetos e não seja maximalista em termos de defesa dos consumidores, traz benefícios significativos para os viajantes e as empresas, nomeadamente em termos de preparação para uma crise futura, e aos custos mais baixos. A opção A é a mais eficiente e coerente das três opções avaliadas.

Consequentemente, a opção preferida limitaria os adiantamentos a 25 % do preço total da viagem organizada, permitindo ao organizador exigir o pagamento remanescente quatro semanas antes do início das férias organizadas. Contudo, os organizadores manteriam a flexibilidade para solicitar adiantamentos mais elevados se tal se justificasse pela necessidade de efetuar pagamentos antecipados mais elevados aos prestadores de serviços ou de cobrir outros custos especificamente relacionados com a organização e a execução da viagem organizada, na medida em que tal fosse necessário para cobrir esses custos no momento da reserva²⁷. De um modo geral, os encargos para as empresas continuariam a ser limitados, sendo de esperar apenas ligeiros aumentos de preços para os viajantes.

Além disso, conferiria o direito ao reembolso entre empresas se o serviço em causa não fosse prestado. Nesse caso, o organizador teria direito ao reembolso dos pagamentos efetuados ao(s) prestador(es) de serviços, por exemplo, companhias aéreas e hotéis, no prazo de sete dias a contar do cancelamento ou da não prestação do serviço. Tal permitiria aos organizadores efetuar reembolsos aos viajantes dentro do prazo de reembolso de 14 dias estabelecido na diretiva, mantendo simultaneamente a sua liquidez. Se um prestador de serviços de viagem cancelar ou não prestar de outro modo um serviço incluído numa viagem

²⁷Esta medida estaria em consonância com a prática atual na Alemanha, onde, com base na jurisprudência nacional em matéria de cláusulas contratuais abusivas, os adiantamentos estão limitados a um pagamento adiantado de 20 % no momento da reserva, não podendo o restante valor ser exigido mais de 30 dias antes do início da viagem. Em derrogação desta regra geral, o adiantamento pode ser superior a 20 % em circunstâncias em que o organizador o justifique devidamente, devido a despesas existentes no momento da celebração do contrato.

organizada, mas o contrato de viagem organizada continuar a existir, o direito ao reembolso no prazo de sete dias deverá permitir aos organizadores tomar medidas alternativas para os viajantes. Além disso, os organizadores poderiam oferecer vales em alternativa a um reembolso, sob reserva do cumprimento das garantias específicas introduzidas, que estão, em grande medida, em consonância com a recomendação da Comissão de 2020.

Por último, é concebível que os Estados-Membros prevejam mecanismos que garantam o reembolso aos viajantes em conformidade com os requisitos legais, por exemplo, nos casos em que as viagens organizadas sejam canceladas devido a circunstâncias inevitáveis e excecionais e em que os organizadores não consigam cumprir as obrigações de reembolso. Sempre que introduzam ou mantenham tais mecanismos, os Estados-Membros serão obrigados a informar a Comissão e os pontos de contacto centrais dos outros Estados-Membros sobre esses mecanismos. Os referidos mecanismos são, regra geral, financiados exclusivamente através de contribuições dos organizadores. Só em circunstâncias excecionais é que esses mecanismos podem ser cofinanciados pelos Estados-Membros e a sua introdução não pode prejudicar as disposições da União em matéria de auxílios estatais. A longo prazo, esta disposição seria neutra em termos de custos. De um modo geral, estas medidas melhorarão a defesa dos consumidores a custos muito limitados para as empresas (organizadores de viagens organizadas e prestadores de serviços).

A fim de proteger melhor os viajantes contra a insolvência dos organizadores, a proposta visa reforçar as regras em matéria de insolvência da DVO. Os próprios Estados-Membros continuarão a decidir a melhor forma de aplicar um sistema eficaz de proteção em caso de insolvência, mas a proposta contém especificações adicionais. Os Estados-Membros serão obrigados a supervisionar os mecanismos de proteção em caso de insolvência dos organizadores e a controlar o mercado quanto à prestação de proteção em caso de insolvência e, se necessário, poderão exigir um segundo nível de proteção, como um fundo de apoio. Uma vez que a DVO já exige um certo nível de proteção em caso de insolvência e que a opção preferida apenas especificaria a forma de alcançar este objetivo, é pouco provável que esta especificação aumente os custos. A proposta clarifica ainda que os vales propostos em vez de um reembolso e os pedidos de reembolso pendentes estão abrangidos pela proteção em caso de insolvência. Por conseguinte, pode, na prática, conduzir a um ligeiro aumento dos custos de proteção em caso de insolvência para as empresas nos Estados-Membros onde os vales e os pedidos de reembolso não estão atualmente cobertos pela proteção em caso de insolvência. Estes aumentos de custos poderão ser repercutidos nos viajantes. Ao mesmo tempo, esta medida beneficiará os organizadores, na medida em que tornará os vales mais atrativos para os viajantes. De um modo geral, é provável que os eventuais aumentos de custos daí resultantes sejam limitados.

Por último, a proposta suprime um tipo de serviços de viagem conexos [tipo a)] e três fichas informativas da DVO. Alteraria a definição de viagem organizada por cliques e de viagem organizada adquirida num ponto de venda único. Tal proporcionaria uma simplificação com regras mais claras e de mais fácil aplicação, bem como informações mais claras para os viajantes, como solicitado por muitas partes interessadas, mantendo ou aumentando simultaneamente o atual nível de defesa dos consumidores. Indicar-se-ia que os conselhos oficiais aos viajantes são um elemento importante para determinar se uma viagem organizada não pode ser realizada devido a circunstâncias inevitáveis e excecionais, devendo o princípio de uma avaliação caso a caso ser mantido. Propõe-se igualmente especificar que as circunstâncias no país de partida, de residência e de destino podem ser tidas em conta na avaliação do direito dos viajantes a cancelarem uma viagem organizada devido a circunstâncias inevitáveis e excecionais. Por último, a proposta clarificará o papel dos diferentes intervenientes, mas a obrigação legal de reembolsar os pagamentos antecipados

continuará a caber ao organizador. Estas alterações proporcionarão maior clareza tanto para os viajantes como para os organizadores de viagens organizadas, reduzindo assim os custos administrativos para as empresas e os prejuízos para os consumidores.

No âmbito da opção preferida, os consumidores beneficiarão do facto de as regras simplificadas e clarificadas reduzirem as possibilidades de evasão e clarificarem as informações à disposição dos viajantes, diminuindo assim o número de litígios judiciais, o que permitirá que todas as partes interessadas realizem poupanças em termos de tempo, custos e esforços. Em troca destes benefícios para os viajantes, prevê-se um pequeno aumento dos preços das viagens organizadas (ou seja, 0,3 %), uma vez que os organizadores (e os prestadores de serviços) deverão repercutir os potenciais aumentos de custos nos consumidores. Contudo, este pequeno aumento de preços é negligenciável em comparação com outros fatores, nomeadamente a inflação muito elevada que afetou a maioria das economias, incluindo os Estados-Membros da UE, nos últimos dois anos. Acresce que dados recentes provenientes de um inquérito realizado no Reino Unido sobre a reforma do sistema ATOL²⁸ e das reações das organizações de consumidores da UE²⁹³⁰ indicam que, por vezes, os viajantes preferem pagar substancialmente mais para beneficiarem de maior proteção. Por conseguinte, as medidas incluídas na opção preferida não deverão conduzir a uma diminuição do consumo de viagens organizadas pelos viajantes.³¹ De um modo geral, em resultado da opção preferida, os consumidores estarão em melhores condições do que no *statu quo*.

Em termos de impactos ambientais, algumas das medidas políticas podem conduzir a pequenos aumentos dos preços das viagens organizadas. O aumento dos preços poderá levar a um menor número de viagens organizadas vendidas. No entanto, é pouco provável que qualquer aumento dos preços que possa estar diretamente ligado às alterações da diretiva conduza a uma redução das viagens no seu todo e, por conseguinte, a uma menor pegada de carbono do setor das viagens, uma vez que os consumidores podem simplesmente recorrer a serviços autónomos. As medidas políticas propostas também não deverão aumentar a pegada de carbono das viagens, não se esperando, por conseguinte, que tenham um impacto ambiental significativo. Assim sendo, a proposta é coerente com os objetivos ambientais do Pacto Ecológico Europeu e da Lei Europeia em matéria de Clima³² e com o princípio de «não prejudicar significativamente»³³.

Espera-se que as alterações políticas propostas tenham um impacto neutro no princípio «digital por defeito». Em termos de impactos sociais, os eventuais impactos na defesa dos consumidores, na confiança dos consumidores e na distribuição dos rendimentos estão incluídos nos impactos económicos para os viajantes e as empresas.

²⁸ https://consultations.caa.co.uk/corporate-communications/atol-reform-request-for-further-information/user_uploads/atol-reform-request-for-further-information--cap2496-.pdf

²⁹ Respostas do GEUC, da VZV e da DECO à pergunta n.º 1 da consulta pública.

³⁰ Documento de posição do GEUC, p. 11, https://www.beuc.eu/sites/default/files/publications/beuc-x-2021-115_package_travel_directive_beuc_s_views_on_how_to_regain_consumer_trust_in_the_tourism_sector.pdf

³¹ Contudo, note-se que, tendo em conta a elevada elasticidade dos preços dos serviços de viagem, não se pode excluir totalmente um certo impacto nas vendas a viajantes com baixo orçamento. Ver também o anexo 8.

³² Regulamento (UE) 2021/1119.

³³ Entende-se por «não prejudicar significativamente» não apoiar nem realizar atividades económicas que prejudiquem significativamente, se for caso disso, os objetivos ambientais, na aceção do artigo 17.º do Regulamento (UE) 2020/852.

- **Adequação da regulamentação e simplificação**

A revisão da diretiva traria benefícios tanto para os viajantes como para as empresas de viagens. Implicaria também alguns custos para as empresas, que poderiam ser repercutidos nos viajantes. Contudo, espera-se igualmente que reduza os encargos para as empresas, em especial devido a uma maior clareza e simplificação jurídicas. Além disso, alguns Estados-Membros já adotaram várias das medidas suscetíveis de conduzir a aumentos moderados dos custos. Consequentemente, nesses Estados-Membros, as empresas não teriam de suportar custos adicionais.

No que toca à redução dos encargos para as administrações públicas, espera-se que o maior grau de clareza jurídica e o quadro regulamentar simplificado aumentem o nível de conformidade e tornem a aplicação mais eficiente. De notar ainda que os Estados-Membros podem identificar as melhores práticas analisando outros Estados-Membros que já aplicaram as medidas apresentadas como voluntárias no âmbito da opção preferida.

De acordo com a avaliação, em 2019, cerca de 99 % dos organizadores na UE eram PME. Das empresas que responderam à consulta pública, 96 % são PME, sendo a maioria destas microempresas. Dada a forte representação das PME e das microempresas no setor, os impactos limitados nos custos para todas as empresas refletem também a situação das PME e das microempresas. As PME e as microempresas beneficiarão de determinadas medidas, por exemplo, o novo direito ao reembolso entre empresas e a possibilidade de oferecer vales aos viajantes em vez de reembolsos, da mesma forma que as empresas de maior dimensão. Por conseguinte, não se justificaria isentar as microempresas nem propor períodos de transição. A Comissão teve em conta os pontos de vista e as especificidades das microempresas ao conceber as medidas incluídas na revisão da diretiva.

A utilização de canais em linha para celebrar contratos de viagens organizadas tem vindo a aumentar nos últimos anos. A revisão da anterior DVO em 2015 já teve em conta esta tendência. Embora certas disposições, por exemplo, sobre serviços de viagem conexos e eventuais alterações aos mesmos, possam ser pertinentes para as vendas em linha, não se prevê que as medidas políticas avaliadas tenham um impacto significativo na digitalização. Consequentemente, espera-se que a proposta de revisão da diretiva tenha um impacto neutro na aplicação do princípio «digital por defeito».

- **Direitos fundamentais**

A Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia protege uma grande variedade de direitos no domínio do direito dos consumidores e do mercado interno.

A diretiva proposta não tem um efeito negativo nem limita quaisquer direitos fundamentais. Os impactos positivos da melhoria do funcionamento do mercado interno no setor das viagens organizadas são suscetíveis de permitir que mais cidadãos da UE exerçam os seus direitos em condições mais claras. Além disso, espera-se que a DVO revista facilite a livre circulação dos cidadãos, tanto dentro como fora da UE, através de legislação mais simples e mais clara relacionada com os serviços de viagens organizadas e o reforço dos direitos dos viajantes relacionados com o reembolso em caso de insolvência do organizador ou em alguns períodos excecionais de crise. Espera-se igualmente que as simplificações e a melhoria da informação aos viajantes propostas tenham um impacto positivo nas pessoas com deficiência.

Embora a revisão proposta possa aumentar os custos de transação para algumas empresas, também diminuirá alguns custos, graças à simplificação e ao reforço da segurança jurídica decorrentes da revisão. Espera-se que uma maior harmonização estabeleça condições de concorrência equitativas e, por conseguinte, facilite o desenvolvimento do comércio e/ou serviços transfronteiriços na UE para as viagens organizadas.

De um modo geral, a combinação de medidas políticas incluída na proposta de diretiva procura alcançar um equilíbrio entre os direitos dos consumidores e o direito de empresa no setor das viagens organizadas.

4. INCIDÊNCIA ORÇAMENTAL

A proposta não requer recursos suplementares do orçamento da União Europeia.

5. OUTROS ELEMENTOS

- **Planos de execução e acompanhamento, avaliação e prestação de informações**

Os Estados-Membros devem transpor a diretiva no prazo de 18 meses após a sua entrada em vigor e comunicar à Comissão as medidas nacionais de transposição via Themis. A Comissão prestará o apoio técnico necessário aos Estados-Membros para a aplicação da diretiva.

A Comissão avaliará a aplicação da diretiva cinco anos após a sua entrada em vigor e proporá, se necessário, alterações legislativas. Acompanhará os progressos realizados na consecução dos objetivos da iniciativa monitorizando uma série de indicadores principais (enumerados no relatório de avaliação de impacto). O quadro de acompanhamento será ajustado em função das obrigações jurídicas e de execução finais.

- **Explicação pormenorizada das disposições específicas da proposta**

O artigo 1.º da presente proposta altera a Diretiva (UE) 2015/2302 do seguinte modo:

Artigo 3.º, ponto 2 (Viagem organizada): A definição de viagem organizada é adaptada de modo a refletir que os serviços, quando adquiridos a operadores distintos através de processos conexos de reserva em linha, são considerados uma viagem organizada quando os dados pessoais do viajante são transferidos de um operador para outro. As reservas de diferentes tipos de serviços de viagem para a mesma viagem ou férias num ponto de venda num curto espaço de tempo são consideradas viagens organizadas da mesma forma que as reservas de diferentes tipos de serviços de viagem para a mesma viagem ou férias num ponto de venda em que os serviços são selecionados antes de o viajante celebrar o primeiro contrato. Esta situação evita a atual sobreposição das definições de viagem organizada e de serviços de viagem conexos, na aceção do artigo 3.º, ponto 5, alínea a). Por conseguinte, o artigo 3.º, ponto 5, alínea a), é suprimido. A diretiva revista clarifica igualmente que uma combinação de um ou mais tipos de serviços relacionados com o transporte, o alojamento ou o aluguer de automóveis junto de um ou mais serviços turísticos que não representem mais de 25 % do valor da combinação e não sejam publicitados como uma característica essencial da combinação, nem representem uma tal característica, não constitui uma viagem organizada. A referência a 25 % decorre do considerando 18 da diretiva atualmente em vigor e substitui a expressão «proporção significativa».

Artigo 3.º, ponto 5 (Serviços de viagem conexos): Esta definição é simplificada e clarificada.

O artigo 5.º, n.º 1, é alterado para especificar que as informações sobre o direito do viajante de rescindir o contrato de viagem organizada devido a circunstâncias inevitáveis e excepcionais passam a ser obrigatórias para além do direito de cancelamento mediante uma taxa de rescisão.

Novo artigo 5.º-A (Pagamentos): É inserido um novo artigo sobre pagamentos. Este artigo prevê que, em princípio, os adiantamentos não podem exceder 25 % do preço da viagem organizada e que os restantes pagamentos não podem ser exigidos menos de 28 dias antes do início da viagem organizada. Contudo, podem ser solicitados adiantamentos de montante mais elevado se tal for necessário para assegurar a organização e a execução da viagem organizada. O artigo 5.º-A não se aplica às viagens organizadas cujas reservas sejam efetuadas menos de 28 dias antes do início da viagem organizada nem às caixas de oferta de viagens organizadas.

Artigo 7.º, n.º 2 (Teor do contrato de viagem organizada e documentos a fornecer antes da data do início da viagem): O contrato deve agora especificar que o organizador é a parte responsável pelo reembolso e que os viajantes podem contactar os organizadores através do retalhista, em consonância com as disposições legais. Acrescenta que a ficha informativa que figura no anexo I da diretiva deve ser anexada ao contrato de viagem organizada, para que continue a estar facilmente acessível aos viajantes após a fase pré-contratual.

Artigo 12.º, n.º 2 (Rescisão do contrato de viagem organizada e direito de retratação antes do início da viagem organizada): A nova redação deste número sobre a rescisão de um contrato devido a circunstâncias inevitáveis e excepcionais contém especificações adicionais para clarificar este direito de cancelamento. A nova redação clarifica que este direito se aplica caso se verifiquem circunstâncias inevitáveis e excepcionais no destino da viagem ou na sua proximidade imediata ou que afetem a viagem até ao destino, mas também nos locais de residência ou de partida, em todos os casos que afetem significativamente a execução da viagem organizada. A nova redação clarifica igualmente que os contratos podem ser rescindidos sempre que seja razoável esperar que a execução do contrato de viagem organizada seja significativamente afetada por circunstâncias inevitáveis e excepcionais.

Novo artigo 12.º, n.º 3-A: É aditado um novo número para clarificar que os conselhos oficiais aos viajantes emitidos pelas autoridades ou as restrições graves que abranjam o destino da viagem ou após o regresso desse local são elementos importantes para avaliar se ocorreram circunstâncias inevitáveis e excepcionais que afetam significativamente a execução de uma viagem organizada.

Artigo 12.º, n.º 4: Este número é alterado para clarificar que o organizador é obrigado a reembolsar o viajante em caso de rescisão do contrato nos termos do artigo 12.º, n.º 2 ou 3, independentemente de o viajante solicitar especificamente o reembolso. Além disso, um novo parágrafo prevê que, sempre que introduzam ou mantenham mecanismos destinados a assegurar que os reembolsos aos viajantes sejam efetuados nos termos do artigo 12.º, n.º 4, os Estados-Membros devem informar a Comissão e os pontos de contacto centrais dos outros Estados-Membros sobre as disposições pertinentes. O cofinanciamento dos referidos mecanismos pelos Estados-Membros só é possível em circunstâncias excepcionais e devidamente justificadas e está subordinado a aprovação nos termos das disposições da União em matéria de auxílios estatais.

Novo artigo 12.º-A (Vales): É inserido um novo artigo sobre os vales. O artigo especifica que, quando um contrato é rescindido, os organizadores podem emitir aos viajantes vales em vez de um reembolso em numerário, mas, antes de os aceitar, o viajante deve ser informado de

que não é obrigado a aceitar o vale. Esses vales devem ser válidos durante um período de 12 meses e a sua duração pode ser prorrogada uma vez com a aprovação de ambas as partes. O seu valor deve ser pelo menos igual ao montante do reembolso. Podem ser cedidos e devem estar cobertos pela proteção em caso de insolvência.

O novo texto proposto do artigo 17.º visa tornar a proteção em caso de insolvência mais eficaz e uniforme na UE acrescentando algumas clarificações e especificações, algumas das quais decorrem dos considerandos da Diretiva (UE) 2015/2302. Alguns números do artigo 17.º permanecem inalterados.

Artigo 17.º, n.º 1 (Efetividade e âmbito da proteção em caso de insolvência): No artigo 17.º, n.º 1, primeiro parágrafo, esclarece-se que os pedidos de reembolso e os vales também são abrangidos pela proteção em caso de insolvência.

O *artigo 17.º, n.º 2*, é alterado de modo a refletir que a garantia deve ser suficiente para cobrir os custos de reembolso e repatriamento nos casos em que ocorra uma insolvência num momento em que o organizador detenha os montantes mais elevados no exercício em causa e que a garantia deve ter em conta as alterações no volume das viagens organizadas vendidas e dos repatriamentos necessários a cobrir em comparação com o volume previsto.

Artigo 17.º, n.º 3: Este artigo especifica que os Estados-Membros supervisionam os mecanismos de proteção em caso de insolvência dos organizadores, controlam o mercado quanto à prestação de proteção em caso de insolvência e podem exigir um segundo nível de proteção, como, por exemplo, um fundo de apoio. O cofinanciamento destes requisitos pelos Estados-Membros só é possível em circunstâncias excecionais e devidamente justificadas e está subordinado a aprovação nos termos das disposições da União em matéria de auxílios estatais.

Artigo 17.º, n.º 6: A nova redação deste número inclui um prazo mais específico para o reembolso em caso de cancelamento da viagem organizada devido a uma insolvência, para além do critério geral de «sem demora injustificada». O referido prazo é de três meses após o viajante ter apresentado os documentos necessários para a análise do pedido.

Novo artigo 17.º, n.º 7: É inserido um novo n.º 7 que permite aos Estados-Membros obrigar os retalhistas a subscreverem proteção em caso de insolvência, sempre que tal se justifique à luz da exposição dos viajantes ao risco, refletindo a redação do considerando 41 da Diretiva (UE) 2015/2302.

Artigo 18.º, n.º 2 (Reconhecimento mútuo da proteção em caso de insolvência e cooperação administrativa): Este número é alterado para clarificar que os pontos de contacto centrais nos Estados-Membros devem também proceder ao intercâmbio de informações sobre a proteção em caso de insolvência e questões conexas, incluindo o reembolso de contratos de viagem organizada rescindidos.

Artigo 19.º (Proteção em caso de insolvência e requisitos de informação aplicáveis aos serviços de viagem conexos): Este artigo é alterado para refletir o conceito simplificado de serviços de viagem conexos.

Artigo 22.º (Direito de recurso e reembolso dos prestadores de serviços aos organizadores): É aditado um novo número que especifica que, caso os prestadores de serviços cancelem ou não prestem um serviço que faça parte da viagem organizada, têm a obrigação de reembolsar ao organizador os pagamentos recebidos pelo serviço em causa no prazo de sete dias.

O *anexo I* da Diretiva (UE) 2015/2302 é substituído para proporcionar aos viajantes informações mais claras sobre os seus direitos.

O *anexo II da Diretiva (UE) 2015/2302* é substituído para ter em conta a simplificação do conceito de serviços de viagem conexos e melhorar a aplicação deste conceito.

O artigo 2.º da presente proposta prevê que, cinco anos após a sua entrada em vigor, a Comissão apresente ao Parlamento Europeu e ao Conselho um relatório sobre a aplicação da presente diretiva, tendo em conta o impacto nas PME. O artigo 3.º da presente proposta estabelece que os Estados-Membros devem transpor a diretiva de alteração no prazo de 18 meses a contar da sua entrada em vigor. A diretiva de alteração entrará em vigor no vigésimo dia seguinte ao da sua publicação no Jornal Oficial. Os Estados-Membros seriam obrigados a começar a aplicar a diretiva no prazo de seis meses a contar da data da sua transposição.

Proposta de

DIRETIVA DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO

que altera a Diretiva (UE) 2015/2302 a fim de tornar mais eficaz a proteção dos viajantes e simplificar e clarificar certos aspetos da diretiva

(Texto relevante para efeitos do EEE)

O PARLAMENTO EUROPEU E O CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA,

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

Tendo em conta a proposta da Comissão Europeia,

Após transmissão do projeto de ato legislativo aos Parlamentos nacionais,

Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social Europeu¹,

Tendo em conta o parecer do Comité das Regiões²,

Deliberando de acordo com o processo legislativo ordinário,

Considerando o seguinte:

- (1) A Diretiva (UE) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho³ modernizou o quadro jurídico das viagens organizadas à luz da evolução do mercado e da tecnologia. A referida diretiva procurou abranger as novas formas de reserva de serviços de viagem que haviam surgido, incluindo combinações personalizadas de serviços de viagem, que não estavam abrangidas pela Diretiva 90/314/CEE⁴ ou que se encontravam numa zona cinzenta do ponto de vista jurídico, e reforçou os direitos dos viajantes em diferentes aspetos. Ao mesmo tempo, procurou assegurar uma concorrência mais leal entre os diferentes tipos de empresas de viagens ativas no mercado das viagens organizadas.
- (2) A fim de alcançar esses objetivos, a Diretiva (UE) 2015/2302 alargou a definição do termo «viagem organizada» em comparação com a Diretiva 90/314/CEE. A Diretiva (UE) 2015/2302 especificou ainda os direitos existentes dos viajantes e introduziu

¹ JO C de , p. .

² JO C de , p. .

³ Diretiva (UE) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho e revoga a Diretiva 90/314/CEE do Conselho (JO L 326 de 11.12.2015, p. 1).

⁴ Diretiva 90/314/CEE do Conselho, de 13 de junho de 1990, relativa às viagens organizadas, férias organizadas e circuitos organizados (JO L 158 de 23.6.1990, p. 59).

novos direitos, como o direito de os viajantes rescindirem um contrato de viagem organizada sem pagamento de taxas de rescisão, em determinadas condições, caso se verifiquem circunstâncias inevitáveis e excepcionais. Além disso, a Diretiva (UE) 2015/2302 criou o novo conceito de «serviços de viagem conexos», que abrangia reservas efetuadas num ponto de venda e reservas em diferentes pontos de venda que um operador «[facilita] de forma direcionada». Os serviços de viagem conexos são, em grande medida, tratados como serviços autónomos, mas os pagamentos recebidos por um operador que facilita serviços de viagem conexos devem ser protegidos contra a insolvência desse operador. A Diretiva (UE) 2015/2302 procurava garantir a transparência, obrigando os operadores a informar os viajantes sobre a natureza do produto de viagem que lhes é oferecido e sobre os direitos conexos através das fichas informativas normalizadas constantes dos anexos I e II da referida diretiva.

- (3) Embora, de um modo geral, a Diretiva (UE) 2015/2302 tenha funcionado bem, surgiram vários desafios desde o início da sua aplicação, em 1 de julho de 2018. A pandemia de COVID-19 e as medidas governamentais conexas tiveram um impacto significativo tanto no setor das viagens como nos viajantes, expuseram certas fragilidades nos modelos de negócio prevalentes e demonstraram que era possível clarificar disposições específicas da diretiva.
- (4) Por conseguinte, é necessário colmatar as lacunas identificadas nas regras atualmente em vigor, bem como clarificar e simplificar determinados conceitos e disposições, reforçando assim a eficácia da Diretiva (UE) 2015/2302 em prol dos viajantes e das empresas de viagens, entre as quais existe um grande número de micro, pequenas e médias empresas.
- (5) Embora, de um modo geral, a definição de «viagem organizada» seja considerada eficaz, a definição e as regras relativas aos serviços de viagem conexos, bem como a sua delimitação em relação às viagens organizadas, devem ser clarificadas e simplificadas. Essa clarificação e simplificação das definições e dos conceitos de «viagem organizada» e de «serviços de viagem conexos» deverão reforçar a segurança jurídica em relação a todas as partes, tornando simultaneamente mais eficaz a proteção dos viajantes e assegurando condições de concorrência equitativas para os operadores. Ao mesmo tempo, importa reduzir o número de fichas informativas a utilizar pelos operadores para informar os viajantes sobre os seus direitos.
- (6) O princípio subjacente à definição de «viagem organizada» deve continuar a ser o de que existe uma relação estreita entre os diferentes serviços de viagem reservados para efeitos da mesma viagem ou férias. A fim de assegurar que não haja sobreposição entre a definição de «viagem organizada» e de «serviços de viagem conexos» e eliminar as dificuldades na distinção entre viagens organizadas e serviços de viagem conexos, as reservas de diferentes tipos de serviços de viagem para a mesma viagem ou férias num ponto de venda em que os serviços de viagem tenham sido selecionados antes de o viajante celebrar um primeiro contrato devem ser consideradas viagens organizadas da mesma forma que os serviços de viagem reservados num ponto de venda num curto espaço de tempo. Nos dois casos, existe uma relação estreita entre as reservas de serviços de viagem. Por conseguinte, a definição de «viagem organizada» deve abranger as duas situações, ao passo que as reservas efetuadas por ocasião de uma mesma visita ou contacto com um ponto de venda devem ser suprimidas da definição de serviços de viagem conexos.
- (7) No contexto das reservas efetuadas num curto espaço de tempo num ponto de venda, é conveniente substituir o critério bastante vago de «uma mesma visita ou contacto».

Por conseguinte, as reservas de diferentes tipos de serviços de viagem para a mesma viagem de férias efetuadas no prazo de três horas devem ser sempre consideradas viagens organizadas. O mesmo se aplica quando, antes da conclusão de uma primeira reserva, um operador convida um viajante a reservar serviços suplementares para a mesma viagem ou férias após ter concluído a primeira reserva, e se as reservas subsequentes tiverem lugar no prazo de 24 horas após a celebração do primeiro contrato.

- (8) A definição de viagem organizada adquirida mediante processos interligados de reserva em linha no artigo 3.º, ponto 2, alínea b), subalínea v), da Diretiva (UE) 2015/2302, que exigia que o nome, os dados relativos ao pagamento e o endereço eletrónico do viajante fossem todos transmitidos de um operador para outro, revelou-se demasiado restrita. Por conseguinte, é conveniente considerar como «viagem organizada» as reservas de diferentes tipos de serviços de viagem para a mesma viagem ou férias em que o operador que é parte num primeiro contrato transfere para um operador que é parte num segundo contrato ou num contrato ulterior, em alternativa, o nome do viajante, os dados relativos ao pagamento, o endereço eletrónico ou qualquer outro dos seus dados pessoais. Esta transferência de dados pessoais revela uma ligação estreita entre as reservas/contratos, pelo que o critério de 24 horas para a segunda reserva não é indispensável e deve ser suprimido.
- (9) A definição de «serviços de viagem conexos» deve abranger as situações em que um operador que é parte num primeiro contrato e recebe pagamentos do viajante ou em seu nome convida um viajante a reservar tipos de serviços de viagem suplementares para a mesma viagem ou férias. Neste contexto, o operador que é parte num primeiro contrato deve obter proteção em caso de insolvência. Além disso, a fim de garantir que os viajantes beneficiam plenamente das regras em matéria de proteção em caso de insolvência e para que os operadores saibam que estão sujeitos a esta obrigação, é adequado que as fichas informativas sobre os serviços de viagem conexos recomendem aos viajantes que registem o convite e a reserva adicional, por exemplo através de capturas de ecrã, e informem o operador com o qual foi celebrado um primeiro contrato de viagem de que foi celebrado um contrato sobre um tipo de serviço de viagem suplementar para a mesma viagem ou férias no prazo de 24 horas após o convite do operador. O operador deve ser obrigado a disponibilizar aos viajantes uma plataforma, como um endereço de correio eletrónico ou um sítio Web, onde os viajantes possam registar essas informações e acusar a receção dessas informações.
- (10) No que diz respeito às viagens organizadas em que, por exemplo, o alojamento é combinado com outros serviços turísticos, mas que não incluem qualquer transporte de passageiros, o critério geral de «uma proporção significativa» do valor da combinação, aplicável aos serviços turísticos a que se refere o artigo 3.º, ponto 1, alínea d), deve ser substituído pelo critério mais específico de «pelo menos 25 %», a fim de reforçar a segurança jurídica.
- (11) Tal como demonstrado, em especial, durante a pandemia de COVID-19, a prática comercial prevalecente de realização de pagamentos antecipados, a ausência de regras entre empresas em matéria de reembolso ao organizador de viagens organizadas por serviços cancelados ou não executados pelos prestadores de serviços, a ausência de regras relativas aos vales, bem como a insegurança quanto à questão de saber se os pedidos de reembolso e os vales de viagens organizadas canceladas são abrangidos pela proteção em caso de insolvência, podem causar dificuldades em matéria de reembolso aos viajantes, em especial quando circunstâncias inevitáveis e excecionais

conduzem a numerosos cancelamentos e afetam muitos destinos de viagem. Por conseguinte, deve prever-se que os pagamentos dos viajantes sejam efetivamente protegidos em qualquer momento, nomeadamente em situações de crise. Além disso, importa assegurar que os sistemas nacionais de proteção em caso de insolvência sejam resilientes e proporcionem uma proteção mais uniforme.

- (12) Existem certos riscos inerentes à prática comercial de exigir pagamentos antecipados, nomeadamente em situações em que os organizadores são obrigados a reembolsar montantes significativos aos viajantes por viagens canceladas num curto espaço de tempo. Por conseguinte, deve prever-se que os adiantamentos, ou seja, os pagamentos solicitados aos viajantes no momento da reserva ou pouco tempo depois, não sejam superiores a 25 % do preço total da viagem organizada e que os organizadores ou, se aplicável, os retalhistas sejam impedidos de exigir o pagamento do montante remanescente menos de 28 dias antes do início da viagem organizada. Ao mesmo tempo, os organizadores e, se aplicável, os retalhistas devem poder solicitar adiantamentos de montante mais elevado, se tal for necessário para assegurar a organização e a correta execução da viagem organizada. O nível de adiantamentos solicitados pelos organizadores pode ser justificado pela realização de pagamentos antecipados aos prestadores de serviços, incluindo nos casos em que estes pertençam ao mesmo grupo de empresas que o organizador, ou pela necessidade de cobrir os custos do organizador diretamente relacionados com a organização e a execução da viagem organizada no momento da reserva ou pouco tempo depois. Tal pode incluir, se for caso disso, as comissões solicitadas pelos retalhistas.
- (13) O nível de adiantamentos não deve implicar cálculos diferentes para cada viagem organizada, mas pode ser estabelecido para grupos de viagens organizadas com características semelhantes no que diz respeito à necessidade de adiantamento. Os organizadores e, se for caso disso, os retalhistas devem continuar a ser obrigados a informar os viajantes, antes da celebração do contrato, sobre os adiantamentos que solicitam.
- (14) Uma vez que a limitação dos pagamentos antecipados não é compatível com o conceito de caixas de oferta de viagens organizadas, na aceção do artigo 3.º, ponto 5, alínea b), subalínea iv), da Diretiva (UE) 2015/2302, e de viagens organizadas reservadas menos de 28 dias antes do início da viagem organizada, estes dois tipos de viagens organizadas devem ser isentos da limitação dos pagamentos antecipados introduzida pela presente diretiva.
- (15) Se um serviço de viagem incluído numa viagem organizada for cancelado ou não for executado e tiverem sido efetuados pagamentos antecipados ao respetivo prestador de serviços, os organizadores devem ter direito ao reembolso dos pagamentos efetuados pelos prestadores de serviços no prazo de sete dias. Este direito ao reembolso deverá permitir que os organizadores cumpram a sua obrigação de reembolsar os viajantes no prazo de 14 dias nos casos em que também seja rescindido o contrato de viagem organizada no seu conjunto. Se um prestador de serviços de viagem cancelar ou não prestar um serviço incluído numa viagem organizada, mas o contrato de viagem organizada continuar a existir, o direito ao reembolso no prazo de sete dias deverá permitir aos organizadores tomar medidas alternativas.
- (16) Em determinadas situações, a concessão de vales de aceitação voluntária aos viajantes pode constituir uma alternativa útil aos reembolsos. Os vales podem dar maior flexibilidade aos organizadores, em especial se estes forem confrontados com a

obrigação de efetuar muitos reembolsos num curto espaço de tempo. Ao mesmo tempo, os vales podem ser aceitáveis para viajantes que não necessitem de um reembolso imediato, desde que existam garantias jurídicas específicas. Por conseguinte, em relação aos vales, devem ser estabelecidas regras claras e que forneçam essas garantias. As referidas garantias devem incluir a transparência sobre o carácter voluntário e sobre as principais características dos vales, bem como sobre os direitos dos viajantes em relação aos vales, por exemplo, o facto de estarem protegidos contra a insolvência do organizador e de os viajantes terem direito a um reembolso automático se o vale não for resgatado durante o período de validade. Os organizadores podem tornar os vales mais atractivos, por exemplo, aumentando o montante do vale em comparação com o direito de reembolso do viajante. Nesses casos, a proteção em caso de insolvência deve limitar-se ao montante dos pagamentos recebidos do viajante.

- (17) É concebível que os Estados-Membros prevejam mecanismos que garantam o reembolso aos viajantes em conformidade com os requisitos legais, nos casos em que as viagens organizadas sejam canceladas devido a circunstâncias inevitáveis e excecionais e em que os organizadores não consigam cumprir as suas obrigações de reembolso. A fim de aumentar a transparência, os Estados-Membros que introduzam ou mantenham esses mecanismos devem ser obrigados a informar a Comissão e os pontos de contacto centrais dos outros Estados-Membros sobre esses mecanismos. Os referidos mecanismos são, regra geral, financiados exclusivamente através de contribuições dos organizadores. Só em circunstâncias excecionais é que esses mecanismos podem ser cofinanciados pelos Estados-Membros e a sua introdução não pode prejudicar as disposições da União em matéria de auxílios estatais.
- (18) A multiplicidade de situações concebíveis que podem dar origem à rescisão de um contrato de viagem organizada devido a circunstâncias inevitáveis e excecionais que afetam significativamente a execução de uma viagem organizada exige uma avaliação caso a caso, por exemplo, à luz da natureza e da extensão de tais circunstâncias. Importa clarificar que a rescisão de um contrato é possível se for razoável esperar que a sua execução seja significativamente afetada por circunstâncias inevitáveis e excecionais.
- (19) Durante a pandemia de COVID-19, surgiram diferentes interpretações no que diz respeito aos direitos de cancelamento devido a «circunstâncias inevitáveis e excecionais», nomeadamente no que diz respeito à relevância dos conselhos aos viajantes. Por conseguinte, é adequado especificar que os conselhos oficiais aos viajantes para o destino de viagem emitidos pelas autoridades do Estado-Membro de residência ou de partida do viajante ou do país de destino são elementos importantes para avaliar a justificação da rescisão de um contrato. Importa ainda clarificar que as restrições graves no destino da viagem ou aplicáveis após o regresso da viagem ou das férias, como requisitos de quarentena durante um período significativo, também são pertinentes para avaliar a justificação da rescisão de um contrato de viagem organizada.
- (20) Importa igualmente clarificar que o prazo de reembolso de 14 dias, que é desencadeado pela rescisão do contrato, se aplica independentemente de o viajante solicitar especificamente o reembolso.
- (21) A fim de assegurar uma proteção eficaz e uniforme dos viajantes e condições de concorrência equitativas para os organizadores, deve prever-se que a proteção dos organizadores em caso de insolvência abranja todos os pagamentos efetuados pelos

viajantes ou em seu nome em caso de insolvência do organizador, incluindo os casos em que uma viagem organizada não seja total ou parcialmente executada em consequência da insolvência do organizador e os casos em que um viajante tenha direito ao reembolso ou tenha recebido um vale do organizador antes da sua insolvência.

- (22) A fim de assegurar em qualquer momento a efetividade da proteção em caso de insolvência para os viajantes, deve prever-se que a garantia seja suficiente para cobrir os custos de reembolso e repatriamento nos casos em que uma insolvência ocorre num momento em que um organizador detém os montantes mais elevados de pagamentos. Quaisquer aumentos desses montantes devido a um maior volume previsto de viagens organizadas vendidas num determinado período devem ser tidos em conta. Importa clarificar que os Estados-Membros devem supervisionar a proteção dos organizadores em caso de insolvência e controlar o mercado quanto à prestação de proteção em caso de insolvência. Se necessário, os Estados-Membros devem poder exigir um segundo nível de proteção, como um fundo de apoio. Tal pode ser relevante, por exemplo, quando as apólices de seguro não proporcionam o nível de proteção exigido. Os referidos fundos de apoio devem, em princípio, ser financiados exclusivamente através de contribuições dos organizadores. Importa clarificar que tais medidas só podem ser cofinanciadas pelos Estados-Membros em circunstâncias excecionais e reiterar que essas disposições não prejudicam as disposições da União em matéria de auxílios estatais, na medida em que tais medidas envolvam auxílios estatais.
- (23) No que diz respeito aos reembolsos de pagamentos em caso de insolvência do organizador, o prazo de reembolso deve ser especificado mais pormenorizadamente, fazendo referência a três meses após o viajante ter apresentado os documentos necessários para a análise do pedido. É igualmente adequado estabelecer numa disposição que os Estados-Membros podem exigir aos retalhistas a subscrição de proteção em caso de insolvência, para além de a exigirem aos organizadores.
- (24) Importa clarificar que os pontos de contacto centrais são responsáveis pelo intercâmbio de informações relacionadas com a proteção em caso de insolvência e questões conexas, nomeadamente quaisquer mecanismos para assegurar o reembolso atempado dos contratos de viagem organizada rescindidos.
- (25) É importante que os viajantes sejam devidamente informados sobre os seus direitos, consigam compreender as informações que lhes são fornecidas e tenham acesso a essas informações quando delas necessitam. Por conseguinte, devem ser introduzidas algumas alterações no que diz respeito aos requisitos de informação pré-contratual, ao conteúdo de um contrato de viagem organizada e às fichas informativas normalizadas estabelecidas nos anexos I e II da Diretiva (UE) 2015/2302. Por exemplo, as fichas informativas normalizadas constantes do anexo I devem especificar o operador responsável pelo reembolso das embalagens canceladas. O direito de rescindir um contrato de viagem organizada sem pagamento de uma taxa devido a circunstâncias inevitáveis e excecionais deve ser apresentado a par da possibilidade de cancelar uma viagem organizada mediante o pagamento de uma taxa de cancelamento. Além disso, os organizadores devem ser obrigados a acrescentar a ficha informativa normalizada ao contrato para que esta esteja à disposição dos viajantes após a celebração do contrato, juntamente com os dados de contacto dos operadores em causa.
- (26) A Diretiva (UE) 2015/2302 deve portanto ser alterada em conformidade.
- (27) Atendendo a que o objetivo da presente diretiva, a saber, contribuir para o correto funcionamento do mercado interno no que respeita às viagens organizadas e assegurar

um nível elevado e o mais uniforme possível de defesa do consumidor neste setor, não pode ser suficientemente alcançado pelos Estados-Membros, mas pode, devido ao seu alcance e efeitos, ser mais bem alcançado a nível da União, a União pode adotar medidas em conformidade com o princípio da subsidiariedade consagrado no artigo 5.º do Tratado da União Europeia. Em conformidade com o princípio da proporcionalidade consagrado no mesmo artigo, a presente diretiva não excede o necessário para alcançar esse objetivo.

(28) A presente diretiva respeita os direitos fundamentais e observa os princípios consagrados na Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia. Mais concretamente, respeita a liberdade de empresa, prevista no artigo 16.º da Carta, assegurando simultaneamente um elevado nível de defesa do consumidor, nos termos do artigo 38.º da Carta.

(29) Cabe à Comissão apresentar ao Parlamento Europeu e ao Conselho um relatório sobre a aplicação do presente regulamento, cinco anos após a sua entrada em vigor. Embora os impactos da presente diretiva nas empresas de viagens, incluindo nos organizadores de micro, pequena e média dimensão, tenham sido cuidadosamente avaliados, é adequado ter em conta no referido relatório o impacto da sua aplicação nos organizadores de micro, pequena e média dimensão. Se necessário, o relatório deve ser acompanhado de propostas legislativas,

ADOTARAM A PRESENTE DIRETIVA:

Artigo 1.º

Alteração da Diretiva (UE) 2015/2302

A Diretiva (UE) 2015/2302 é alterada do seguinte modo:

(1) O artigo 1.º passa a ter a seguinte redação:

«Artigo 1.º

Objeto

O objetivo da presente diretiva é contribuir para o bom funcionamento do mercado interno e para alcançar um nível de defesa do consumidor elevado e o mais uniforme possível, através da aproximação de determinados aspetos das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros em matéria de contratos celebrados entre viajantes e operadores relativos a viagens organizadas e serviços de viagem conexos, bem como certos aspetos dos contratos entre organizadores de viagens organizadas e prestadores de serviços».

(2) No artigo 2.º, o n.º 1 passa a ter a seguinte redação:

«1. A presente diretiva é aplicável a viagens organizadas propostas para venda ou vendidas por operadores a viajantes e a serviços de viagem conexos facilitados por operadores a viajantes.

É igualmente aplicável aos direitos de reembolso dos organizadores, na aceção do artigo 3.º, ponto 8, oponíveis aos prestadores de serviços de viagem em caso de cancelamento ou não prestação de um serviço que faça parte de uma viagem organizada.

(3) O artigo 3.º é alterado do seguinte modo:

a) O ponto 2 passa a ter a seguinte redação:

«2) “Viagem organizada”, a combinação de pelo menos dois tipos diferentes de serviços de viagem, como definidos no ponto 1, para efeitos da mesma viagem ou férias se:

- (a) Esses serviços forem combinados por um único operador, incluindo a pedido ou segundo a escolha do viajante, antes de ser celebrado um contrato único relativo à globalidade dos serviços; ou
- (b) Independentemente de serem celebrados contratos distintos com diferentes prestadores de serviços de viagem e:
 - i) esses serviços forem adquiridos num ponto de venda único e
 - tiverem sido escolhidos antes de o viajante aceitar o pagamento, ou
 - forem reservados outros tipos de serviços de viagem no prazo de três horas após o viajante ter aceitado o pagamento do primeiro serviço de viagem, ou
 - forem reservados outros tipos de serviços de viagem no prazo de 24 horas após o viajante ter aceitado o pagamento do primeiro serviço de viagem e se, antes de o viajante ter aceitado o pagamento do primeiro serviço de viagem, o operador tiver convidado o viajante a reservar posteriormente um ou mais tipos de serviços de viagem suplementares, ou
 - ii) forem propostos para venda, vendidos ou pagos por um preço global, independentemente de qualquer faturação separada, ou
 - iii) forem publicitados ou vendidos sob a denominação «viagem organizada» ou qualquer outra expressão análoga, ou
 - iv) forem combinados após a celebração de um contrato através do qual o operador dá ao viajante a possibilidade de escolher entre uma seleção de diferentes tipos de serviços de viagem, ou
 - v) forem adquiridos a diferentes operadores mediante processos interligados de reserva em linha, pelos quais o nome do viajante, os dados relativos ao pagamento, o endereço eletrónico ou outros dados pessoais do viajante são transmitidos pelo operador com quem o primeiro contrato é celebrado a outro operador ou outros operadores.

Uma combinação de serviços de viagem em que apenas um dos tipos de serviços de viagem a que se refere o ponto 1, alíneas a), b) ou c), é combinado com um ou mais serviços turísticos a que se refere o ponto 1, alínea d), não constitui uma viagem organizada se estes últimos serviços:

- a) Não representarem pelo menos 25 % do valor da combinação e não forem publicitados como constituindo uma característica essencial da combinação nem representarem de outro modo uma tal característica; ou
 - b) Forem escolhidos e adquiridos apenas depois de ter sido iniciada a execução de um serviço de viagem a que se refere o ponto 1, alíneas a), b) ou c);».
- b) O ponto 5 passa a ter a seguinte redação:

«(5) “Serviços de viagem conexos”, uma combinação de diferentes tipos de serviços de viagem, não abrangida pela definição de viagem organizada constante do ponto 2, em que um operador que é parte num contrato de prestação de um serviço de viagem e que recebe pagamentos de um viajante ou em seu nome convida um viajante a reservar um tipo de serviço de viagem suplementar de outro operador para efeitos da mesma viagem ou férias e em que é celebrado um contrato de prestação de um serviço de viagem suplementar o mais tardar 24 horas após a confirmação da reserva do primeiro contrato.»;

4) O artigo 5.º, n.º 1, é alterado do seguinte modo:

a) A alínea d) passa a ter a seguinte redação:

«d) As modalidades de pagamento, incluindo os eventuais montantes ou percentagens do preço a pagar a título de adiantamento e o calendário de pagamento do remanescente nos termos do artigo 5.º-A, ou as garantias financeiras a pagar ou a prestar pelo viajante;»;

b) A alínea g) passa a ter a seguinte redação:

«A informação de que o viajante pode rescindir o contrato em qualquer momento antes do início da viagem organizada mediante o pagamento de uma taxa de rescisão adequada e justificável ou, se aplicável, das taxas de rescisão normalizadas exigidas pelo organizador, nos termos do artigo 12.º, n.º 1, e de que o viajante pode rescindir o contrato de viagem organizada sem pagar qualquer taxa de rescisão devido a circunstâncias inevitáveis e excecionais, como especificado no artigo 12.º, n.º 2;»;

5) É inserido o seguinte artigo 5.º-A:

«Artigo 5.º-A

Pagamentos

Os Estados-Membros devem assegurar que, com exceção das viagens organizadas na aceção do artigo 3.º, ponto 2, alínea b), subalínea iv), e das viagens organizadas reservadas menos de 28 dias antes do início da viagem organizada, o organizador ou, se aplicável, o retalhista não pode solicitar adiantamentos superiores a 25 % do preço total da viagem organizada nem exigir o pagamento restante menos de 28 dias antes do início da viagem organizada. O organizador ou, se for caso disso, o retalhista pode solicitar adiantamentos de montante mais elevado, se tal for necessário para assegurar a organização e a execução da viagem organizada. *Os adiantamentos podem cobrir pagamentos antecipados aos prestadores de serviços incluídos na viagem organizada e os custos incorridos pelo organizador ou, se aplicável, pelo retalhista especificamente relacionados com a organização e execução da viagem organizada, na medida em que tal seja necessário para cobrir esses custos no momento da reserva.»;*

6) O artigo 7.º é alterado do seguinte modo:

a) O n.º 2, alínea b), passa a ter a seguinte redação:

«b) A indicação:

- i) de que o organizador é responsável pela correta execução de todos os serviços de viagem incluídos no contrato, nos termos do artigo 13.º, por quaisquer reembolsos devidos à rescisão ou alteração de um contrato e pela prestação de assistência se o viajante estiver em dificuldades, nos termos do artigo 16.º;
 - ii) se aplicável, de que o viajante também pode contactar o organizador por intermédio do retalhista.»;
 - b) É inserido o seguinte artigo 2.º-A:

«2-A. A ficha informativa pertinente que figura no anexo I deve ser anexada ao contrato. O contrato deve conter uma referência clara a essa ficha informativa.»;
- 7) O artigo 12.º é alterado do seguinte modo:
- (a) O n.º 2 passa a ter a seguinte redação:

«2. Não obstante o disposto no n.º 1, o viajante tem direito a rescindir o contrato de viagem organizada antes do início da viagem organizada sem pagar qualquer taxa de rescisão caso se verifiquem circunstâncias inevitáveis e excepcionais no destino da viagem, na sua proximidade imediata ou no local de residência ou de partida do viajante ou que afetem a viagem até ao destino, sempre que essas circunstâncias afetem significativamente a execução da viagem organizada. O viajante pode rescindir o contrato sempre que seja razoável esperar que a execução do contrato de viagem organizada seja significativamente afetada por circunstâncias inevitáveis e excepcionais. Em caso de rescisão do contrato de viagem organizada nos termos do presente número, o viajante tem direito ao reembolso integral dos pagamentos efetuados para a viagem organizada mas não tem direito a uma indemnização adicional.»
 - (b) É inserido o seguinte n.º 3-A:

«3-A. Os conselhos oficiais que advirtam contra a realização da viagem para um determinado destino emitidos pelas autoridades do Estado-Membro de partida ou de residência do viajante ou do país de destino, ou o facto de os viajantes estarem sujeitos a restrições graves no destino ou no Estado-Membro de residência ou de partida após o regresso da viagem ou das férias, são elementos importantes a ter em conta na avaliação da justificação da rescisão do contrato com base no n.º 2 e no n.º 3, alínea b).»;
 - (c) O n.º 4 passa a ter a seguinte redação:

«4. O organizador efetua os reembolsos exigidos nos termos dos n.ºs 2 e 3 ou, no que diz respeito ao n.º 1, reembolsa todos os pagamentos efetuados pelo viajante ou por conta deste para a viagem organizada, deduzidos da taxa de rescisão adequada e justificável. O organizador deve efetuar esses reembolsos ao viajante sem demora injustificada e, em qualquer caso, o mais tardar 14 dias após a rescisão do contrato de viagem organizada, independentemente de o viajante solicitar especificamente um reembolso.»

Sempre que introduzam ou mantenham mecanismos destinados a assegurar que os reembolsos aos viajantes sejam efetuados no prazo previsto no primeiro parágrafo, após a rescisão dos contratos de viagem organizada nos termos dos n.ºs 2 e 3, os Estados-Membros devem informar a Comissão e os pontos de contacto centrais dos outros Estados-Membros, a que se refere o artigo 18.º,

n.º 2, sobre esses mecanismos. O cofinanciamento dos referidos mecanismos pelos Estados-Membros só é possível em circunstâncias excecionais e devidamente justificadas e deve estar subordinado a aprovação nos termos das disposições da União em matéria de auxílios estatais.»;

8) É inserido o seguinte artigo 12.º-A:

«Artigo 12.º-A

Vales

1. Os Estados-Membros devem assegurar que, em caso de rescisão de um contrato nos termos dos artigos 10.º, 11.º ou 12.º, o organizador possa dar ao viajante a possibilidade de aceitar um vale passível de ser utilizado numa futura viagem organizada em vez de um reembolso.

2. Antes de o viajante aceitar o vale, o organizador deve informá-lo, de forma clara e bem visível, por escrito, sobre:

a) O facto de o viajante ter direito ao reembolso no prazo de 14 dias e não ser obrigado a aceitar um vale;

b) O período de validade do vale e os direitos dos viajantes em relação aos vales previstos no presente artigo.

3. O valor do vale proposto deve corresponder, pelo menos, ao montante do direito de reembolso do viajante. O organizador pode oferecer um vale de montante mais elevado.

4. Os viajantes só perdem o direito ao reembolso durante o período de validade do vale se, de forma explícita e por escrito, aceitarem o vale em vez de um reembolso. As partes podem, em qualquer momento, chegar a acordo sobre o reembolso total antes de o vale ser resgatado ou expirar.

5. Os vales têm um prazo de validade máximo de 12 meses a contar da data em que o viajante aceita um vale em conformidade com o n.º 4. Esse prazo pode ser prorrogado uma vez, por um período máximo de 12 meses, com o acordo expresso e escrito de ambas as partes.

7. Se o vale não for resgatado dentro do prazo de validade, o organizador deve reembolsar o montante especificado no vale o mais rapidamente possível e, o mais tardar, no prazo de 14 dias a contar do termo do prazo de validade, sem necessidade de qualquer pedido prévio do viajante.

8. Os vales podem ser cedidos a outro viajante sem qualquer custo adicional.

9. Os vales são cobertos pela proteção em caso de insolvência a subscrever pelo organizador nos termos do artigo 17.º no montante dos pagamentos recebidos do viajante.»;

9) O artigo 17.º passa a ter a seguinte redação:

«Artigo 17.º

Efetividade e âmbito da proteção em caso de insolvência

1. Os Estados-Membros devem assegurar que os organizadores estabelecidos no seu território garantem o reembolso de todos os pagamentos efetuados pelos viajantes ou por conta destes em caso de insolvência dos organizadores. Tal inclui a proteção dos pagamentos efetuados no caso de uma viagem organizada

não ser total ou parcialmente executada em consequência da insolvência do organizador ou no caso de um viajante ter direito ao reembolso ou ter recebido um vale do organizador antes da sua insolvência. Em relação aos vales, a garantia limita-se ao montante dos pagamentos recebidos do viajante. Se no contrato de viagem organizada estiver incluída a viagem de regresso, os organizadores devem igualmente garantir o repatriamento dos viajantes. Pode ser proposta a continuação da viagem.

Os organizadores não estabelecidos num Estado-Membro e que vendam ou proponham para venda viagens organizadas num Estado-Membro, ou que por qualquer meio dirijam essas atividades para um Estado-Membro, são obrigados a prestar a garantia nos termos do direito desse Estado-Membro.

2. A garantia a que se refere o n.º 1 deve ser efetiva e cobrir os custos razoavelmente previsíveis. Deve cobrir os montantes de pagamentos efetuados pelos viajantes ou por conta destes e respeitantes a viagens organizadas, tendo em conta o espaço de tempo decorrido entre o recebimento de quaisquer pagamentos e o fim da viagem organizada, bem como o custo estimado dos repatriamentos em caso de insolvência do organizador. A garantia deve ser suficiente para cobrir os custos dos reembolsos e, se aplicável, dos repatriamentos e dos vales, em qualquer momento. A cobertura deve ter em conta os períodos em que os organizadores detêm os montantes mais elevados de pagamentos e quaisquer alterações no volume de vendas de viagens organizadas.
 3. A fim de assegurar a efetividade da proteção em caso de insolvência, os Estados-Membros devem supervisionar os mecanismos de proteção em caso de insolvência dos organizadores estabelecidos no seu território, controlar o mercado no que toca à prestação de proteção em caso de insolvência e podem, se necessário, exigir um segundo nível de proteção. O eventual cofinanciamento pelos Estados-Membros só é possível em circunstâncias excecionais e devidamente justificadas e deve estar subordinado a aprovação nos termos das disposições da União em matéria de auxílios estatais.
 4. A proteção em caso de insolvência do organizador é concedida aos viajantes independentemente do seu local de residência, do local de partida ou do local onde é vendida a viagem organizada, e independentemente do Estado-Membro em que está situada a entidade que garante a proteção em caso de insolvência.
 5. Se a execução da viagem organizada for afetada pela insolvência do organizador, a garantia é mobilizada a título gratuito para assegurar os repatriamentos e, se necessário, o financiamento do alojamento anterior ao repatriamento.
 6. Os reembolsos dos pagamentos afetados pela insolvência do organizador devem ser efetuados sem demora injustificada após o pedido do viajante e, o mais tardar, no prazo de três meses após o viajante ter apresentado os documentos necessários para a análise do pedido.
 7. Sempre que tal se justifique atendendo aos pagamentos recebidos pelos retalhistas, os Estados-Membros podem exigir aos retalhistas a subscrição de proteção em caso de insolvência, para além de a exigirem aos organizadores, independentemente do disposto no artigo 13.º, n.º 1, segundo parágrafo.»;
- 10) No artigo 18.º, o n.º 2 passa a ter a seguinte redação:

«2. Os Estados-Membros devem designar pontos de contacto centrais para facilitar a cooperação administrativa e a supervisão dos organizadores que operam em diferentes Estados-Membros e proceder ao intercâmbio de informações sobre a proteção em caso de insolvência e quaisquer mecanismos criados para assegurar a eficácia do reembolso dos contratos de viagem organizada rescindidos. Os Estados-Membros comunicam os contactos desses pontos de contacto a todos os outros Estados-Membros e à Comissão.

- 11) O artigo 19.º passa a ter a seguinte redação:

«Artigo 19.º

Proteção em caso de insolvência e requisitos de informação aplicáveis aos serviços de viagem conexos

1. No caso dos serviços de viagem conexos, na aceção do artigo 3.º, ponto 5, os Estados-Membros devem assegurar que os operadores que convidam os viajantes a celebrar um contrato relativo a um tipo diferente de serviço de viagem garantem o reembolso de todos os pagamentos que recebem dos viajantes. Se tais operadores forem responsáveis pela viagem de regresso do viajante, a garantia abrange também o repatriamento do viajante.»; O artigo 17.º, n.º 1, segundo parágrafo, e n.ºs 2 a 6, e o artigo 18.º são aplicáveis com as devidas adaptações.

2. Ao convidar o viajante a celebrar um contrato relativo a um tipo diferente de serviço de viagem, o operador, mesmo que não esteja estabelecido num Estado-Membro, mas que, por qualquer meio, dirija tais atividades para um Estado-Membro, deve fornecer ao viajante a ficha informativa normalizada pertinente constante do anexo II, preenchida conforme adequado. A ficha deve ser fornecida de forma clara e bem visível.

3. Se o operador não cumprir os requisitos constantes dos n.ºs 1 e 2 do presente artigo, são aplicáveis os direitos e obrigações previstos nos artigos 9.º e 12.º e no capítulo IV relativamente aos serviços de viagem incluídos no serviço de viagem conexo.

4. Caso seja constituído um serviço de viagem conexo, o operador que celebra um contrato relativo a um tipo diferente de serviço de viagem deve informar desse facto o operador que convidou o viajante a celebrar esse contrato.»;

- 12) O artigo 22.º passa a ter a seguinte redação:

«Artigo 22.º

Direito de reparação e reembolso dos organizadores

1) Nos casos em que um organizador ou um retalhista, nos termos do artigo 13.º, n.º 1, segundo parágrafo, ou do artigo 20.º, deva pagar uma indemnização, conceder uma redução do preço ou cumprir qualquer das outras obrigações que lhe incumbam por força da presente diretiva, os Estados-Membros garantem que o organizador ou o retalhista tenha o direito de obter reparação junto de eventuais terceiros que tenham contribuído para o facto gerador da indemnização, da redução do preço ou de outra obrigação.

2) Os Estados-Membros devem assegurar que, quando um prestador de serviços cancele ou não preste um serviço que faça parte de uma viagem organizada, esse prestador de serviços reembolse ao organizador quaisquer pagamentos efetuados pelo organizador pelo serviço no prazo de sete dias. O prazo de sete dias começa no dia

seguinte ao do cancelamento do serviço ou no dia em que o serviço deveria ser prestado, consoante o que ocorrer primeiro.»;

- 13) O anexo I é substituído pelo texto constante do anexo I da presente diretiva;
- 14) O anexo II é substituído pelo texto constante do anexo II da presente diretiva;

Artigo 2.º

Relatório da Comissão e revisão

Até [cinco anos após a entrada em vigor da presente diretiva], a Comissão deve apresentar ao Parlamento Europeu e ao Conselho um relatório sobre a sua aplicação. Este relatório deve ter igualmente em conta o impacto nos organizadores de micro, pequena e média dimensão.

Se necessário, o relatório deve ser acompanhado de propostas legislativas.

Artigo 3.º

Transposição

1. Os Estados-Membros devem adotar e publicar, até [18 meses após a entrada em vigor da diretiva], as disposições legislativas, regulamentares e administrativas necessárias para dar cumprimento à presente diretiva. Os Estados-Membros devem comunicar imediatamente à Comissão o texto dessas disposições.

Os Estados-Membros devem aplicar essas disposições [seis meses após o termo do prazo de transposição].

As disposições adotadas pelos Estados-Membros devem fazer referência à presente diretiva ou ser acompanhadas dessa referência aquando da sua publicação oficial. Os Estados-Membros estabelecem o modo como deve ser feita a referência.

2. Os Estados-Membros devem comunicar à Comissão o texto das principais disposições de direito interno que adotarem no domínio abrangido pela presente diretiva.

Artigo 4.º

Entrada em vigor

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

Artigo 5.º

Destinatários

Os destinatários da presente diretiva são os Estados-Membros.

Feito em Bruxelas, em

*Pelo Parlamento Europeu,
A Presidente*

*Pelo Conselho,
O Presidente*