

Bruxelles, 5 decembrie 2023
(OR. en)

16338/23

**Dosar interinstituțional:
2023/0435(COD)**

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

NOTĂ DE ÎNSOȚIRE

Sursă:	Secretara Generală a Comisiei Europene, sub semnătura dnei Martine DEPREZ, Directoare
Data primirii:	30 noiembrie 2023
Destinatar:	Dna Thérèse BLANCHET, Secretară Generală a Consiliului Uniunii Europene
Nr. doc. Csie:	COM(2023) 905 final
Subiect:	Propunere de DIRECTIVĂ A PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI A CONSILIULUI de modificare a Directivei (UE) 2015/2302 pentru o protecție mai eficace a călătorilor și pentru simplificarea și clarificarea anumitor aspecte ale directivei

În anexă, se pune la dispoziția delegațiilor documentul COM(2023) 905 final.

Anexă: COM(2023) 905 final



COMISIA
EUROPEANĂ

Bruxelles, 29.11.2023
COM(2023) 905 final

2023/0435 (COD)

Propunere de

DIRECTIVĂ A PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI A CONSILIULUI

**de modificare a Directivei (UE) 2015/2302 pentru o protecție mai eficace a călătorilor și
pentru simplificarea și clarificarea anumitor aspecte ale directivei**

(Text cu relevanță pentru SEE)

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

EXPUNERE DE MOTIVE

1. CONTEXTUL PROPUNERII

• Motivele și obiectivele propunerii

Turismul joacă un rol important în economia mondială, reprezentând în mod direct și indirect peste 10 % din produsul intern brut mondial. Ca urmare a creșterii veniturilor, a scăderii costurilor legate de călătorii și a unei game tot mai mari de activități turistice disponibile, numărul de turiști la nivel mondial a crescut de la 680 de milioane în 2000 la peste 1,5 miliarde în 2019. Uniunea Europeană este prima destinație turistică la nivel mondial, primind aproximativ două treimi din numărul total de turiști internaționali în 2022. Industria turismului joacă un rol esențial în economia UE, aceasta cuprinzând în 2020 aproximativ 2,3 milioane de întreprinderi de turism și 10,9 milioane de lucrători¹.

Consumatorii europeni rezervă servicii de călătorie în diverse moduri pentru aceeași călătorie sau vacanță. De exemplu, ei pot face rezervări separate pentru transport și/sau cazare, fie direct la diferiți furnizori de servicii, fie prin intermediari. Ei pot cumpăra online, offline, pachete prestabilite sau pachete personalizate, combinând diferite tipuri de servicii de călătorie. Pachetele pot fi oferite de agenții de turism organizatoare, de agenții de voiaj, de transportatori și de alți actori.

Prin Directiva (UE) 2015/2302 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate² („directiva” sau „Directiva PSC”) s-a modernizat cadrul juridic pentru pachetele de servicii de călătorie, astfel încât acest cadru să reflecte evoluțiile pieței și ale tehnologiilor. Directiva a avut ca scop acoperirea unor moduri noi de rezervare a serviciilor de călătorie care apăruseră, cum ar fi combinațiile personalizate de servicii de călătorie, care nu erau reglementate de Directiva 90/314/CEE³ sau a căror situație juridică era ambiguă, și a consolidat în mai multe moduri drepturile cumpărătorilor de pachete de servicii de călătorie. Ea a vizat, de asemenea, asigurarea în mai mare măsură a concurenței loiale între diferitele tipuri de întreprinderi de voiaj care își desfășoară activitatea pe piața pachetelor de servicii de călătorie.

Izbucnirea pandemiei de COVID-19 a condus la anulări masive de pachete de servicii pentru vacanțe, iar pentru un anumit timp nu s-au efectuat noi rezervări. Ca urmare a problemelor de lichiditate rezultate pentru organizatorii de pachete de servicii de călătorie, mulți călători nu au primit rambursări sau le-au primit cu mult peste termenul de 14 zile prevăzut în directivă. În Recomandarea (UE) 2020/648⁴ din mai 2020 („Recomandarea din 2020”), Comisia a

¹ https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Tourism_industries_-_economic_analysis.

² Directiva (UE) 2015/2302 a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2015 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2011/83/UE ale Parlamentului European și ale Consiliului și de abrogare a Directivei 90/314/CEE a Consiliului (JO L 326, 11.12.2015, p. 1). Toate trimerile la articole specifice din directivă sunt trimeri la directiva din 2015.

³ Directiva 90/314/CEE a Consiliului din 13 iunie 1990 privind pachetele de servicii pentru călătorii, vacanțe și circuite (JO L 158, 23.6.1990, p. 59).

⁴ Recomandarea (UE) 2020/648 a Comisiei din 13 mai 2020 privind voucherele oferite pasagerilor și călătorilor în locul rambursării pachetelor turistice și serviciilor de transport anulate în contextul pandemiei de COVID-19 (JO L 151, 14.5.2020, p. 10).

prevăzut principii privind utilizarea voluntară a voucherelor și moduri de sporire a atractivității acestora pentru călători, inclusiv prin protejarea celor din urmă în caz de insolvență a organizatorului. Gradul în care s-a dat curs recomandării a variat de la un stat membru la altul. Mai multe state membre au adoptat acte legislative care se abăteau de la directivă, prelungind termenele de rambursare sau introducând obligativitatea voucherelor pentru călători, ceea ce a determinat Comisia să introducă proceduri de constatare a neîndeplinirii obligațiilor împotriva a 11 state membre.

În raportul Comisiei publicat la 26 februarie 2021⁵ („Raportul privind aplicarea Directivei PSC”) se oferă o imagine de ansamblu a modului în care directiva a fost transpusă de statele membre în dreptul intern și în care ea este aplicată începând din iulie 2018. În raport sunt puse în evidență mai multe provocări, inclusiv cele apărute în urma falimentului din 2019 al companiei Thomas Cook și în urma pandemiei de COVID-19. Printre dificultățile de aplicare a directivei care au fost puse în evidență în raport se numără complexitatea dispozițiilor referitoare la serviciile de călătorie asociate și insecuritatea creată de respectivele dispoziții, precum și dificultățile în ceea ce privește efectuarea rambursărilor și protecția eficace în caz de insolvență într-o criză majoră, inclusiv lipsa unor norme privind voucherile și incertitudinea cu privire la domeniul de aplicare al protecției în caz de insolvență.

Curtea de Conturi Europeană („Curtea”) a publicat un raport special referitor la drepturile pasagerilor din transportul aerian în timpul pandemiei de COVID-19⁶. În recomandările sale, Curtea a solicitat Comisiei să examineze cum s-ar putea consolida, eventual prin modificări legislative, drepturile pasagerilor și ale călătorilor din transportul aerian, inclusiv în situații de criză, pentru abordarea problemelor reprezentate de rambursările pentru călătoriile anulate și de insolvența operatorilor.

În avizul său din 22 martie 2022, platforma „Pregătiți pentru viitor” a semnalat existența a cinci probleme în directivă și a formulat sugestii în această privință⁷.

Evaluarea și revizuirea directivei sunt menționate în Noua agendă privind consumatorii din 13 noiembrie 2020⁸. Comisia a anunțat că va efectua, până în 2022, o „analiză mai aprofundată a măsurii în care cadrul actual de reglementare privind pachetele de servicii de călătorie, inclusiv din perspectiva protecției în caz de insolvență, poate în continuare să asigure o protecție robustă și cuprinzătoare a consumatorilor în orice moment, ținând seama și de evoluțiile în domeniul drepturilor pasagerilor”.

Obiectivul general al revizuirii directivei este să se consolideze nivelul de protecție a consumatorilor, în orice moment, inclusiv în cazul unei crize majore, și să se îmbunătățească în același timp funcționarea pieței interne în sectorul pachetelor de servicii de călătorie. Toate aceste obiective sunt conforme cu obiectivele inițiale ale directivei. În general, directiva conține norme solide de reglementare a pachetelor de servicii de călătorie și a adus beneficii

⁵ Raportul privind aplicarea Directivei (UE) 2015/2302 a Parlamentului European și a Consiliului privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, COM(2021) 90 final, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/?uri=COM%3A2021%3A90%3AFIN>.

⁶ Raportul special 15/2021 intitulat „Drepturile pasagerilor din transportul aerian în timpul crizei provocate de pandemia de COVID-19: drepturi esențiale care nu au fost protejate, în pofida eforturilor Comisiei”, https://www.eca.europa.eu/Lists/ECADocuments/SR21_15/SR_passenger-rights_covid_RO.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_en#adoptedopinions2022.

⁸ COM(2020) 696 final, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/?uri=CELEX:52020DC0696>.

semnificative în ceea ce privește protecția consumatorilor și funcționarea pieței interne. Din evaluare a reieșit însă că directiva este doar parțial eficace pentru îndeplinirea obiectivelor avute în vedere și a nevoilor consumatorilor și ale comercianților și că ea ar putea fi îmbunătățită și simplificată. Punctele slabe identificate cu ocazia evaluării sunt lacunele, insecuritatea juridică și complexitatea excesivă care necesită acțiuni specifice. Remedierea acestor deficiențe, de exemplu, prin modificarea unora dintre definiții, precum și prin adăugarea unor dispoziții referitoare la plăți în avans și la vouchere, alături de precizarea anumitor elemente cu privire la anularea pachetelor ca urmare a unor circumstanțe inevitabile și extraordinare și cu privire la protecția în caz de insolvență, va fi astfel benefică la nivel de pregătire pentru crizele viitoare și de aplicare a directivei în perioade normale.

- **Coerența cu dispoziții în domeniul de politică vizat**

Directiva intră în domeniul de aplicare al Regulamentului privind cooperarea în materie de protecție a consumatorului („Regulamentul CPC”) și al Directivei privind acțiunile în reprezentare, care contribuie la asigurarea efectivă a respectării sale. Regulamentul CPC prevede măsuri comune de asigurare a respectării legislației în cazul în care comercianții nu respectă normele. Directiva privind acțiunile în reprezentare se aplică din iunie 2023 și asigură un nivel mai ridicat de protecție a intereselor colective ale călătorilor și consumatorilor, atât la nivel național, cât și la nivel transfrontalier, de exemplu prin prevederea posibilității de solicitare de măsuri de încetare și de măsuri reparatorii.

- **Coerența cu alte politici ale UE**

De la adoptarea, în 1990, a primei directive privind pachetele de servicii de călătorie, la nivelul UE au fost adoptate cinci regulamente privind drepturile pasagerilor din diferite moduri de transport. De exemplu, Regulamentul (CE) nr. 261/2004 („Regulamentul privind drepturile pasagerilor din transportul aerian”) stabilește drepturile pe care le au pasagerii din transportul aerian în cazul anulării zborului, al refuzului la îmbarcare sau al întârzierilor. Regulamentul respectiv este complementar Directivei privind pachetele de servicii de călătorie. Relația dintre cele două acte juridice este reglementată în diferite dispoziții ale Directivei PSC și ale Regulamentului privind drepturile pasagerilor din transportul aerian, scopul fiind să se asigure coerența între cele două instrumente.

Comisia reexaminează în prezent și cadrul de reglementare a drepturilor pasagerilor, cu ocazia inițiativei „Călătorii – O mai bună protecție a pasagerilor și a drepturilor acestora”. După revizuirea sa, Regulamentul privind drepturile pasagerilor din transportul aerian prevede rambursări pentru anularea zborurilor rezervate prin intermediari⁹. În plus, în contextul revizuirii Regulamentului (CE) nr. 1008/2008¹⁰ („Regulamentul privind serviciile aeriene”) se prevede examinarea protecției pasagerilor în caz de insolvență a transportatorilor aerieni și de criză majoră.

⁹ https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13290-Calatorii-O-mai-buna-protectie-a-pasagerilor-si-a-drepturilor-acestora_ro.

¹⁰ https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13255-Revizuirea-Regulamentului-privind-serviciile-aeriene_ro.

Scopul revizuirii este să se îmbunătățească în continuare coerența dintre Directiva PSC și Regulamentul privind drepturile pasagerilor din transportul aerian, introducându-se, de exemplu, norme referitoare la vouchere și norme referitoare la rambursările dintre întreprinderi. Prin normele referitoare la plățile în avans¹¹ și la protecția în caz de insolvență, care fac parte din revizuirea propusă, se ține seama de situația actuală în ceea ce privește drepturile pasagerilor.

2. TEMEI JURIDIC, SUBSIDIARITATE ȘI PROPORȚIONALITATE

• Temeiul juridic

Temeiul juridic al acțiunii UE este articolul 114 din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene („TFUE”), care prevede că „Parlamentul European și Consiliul [...] adoptă măsurile privind apropierea actelor cu putere de lege și a actelor administrative [...] care au ca obiect instituirea și funcționarea pieței interne”. La articolul 114 alineatul (3) se precizează: „În formularea propunerilor prevăzute [...] în domeniul [...] protecției consumatorilor, Comisia pornește de la premisa asigurării unui nivel ridicat de protecție, ținând seama în special de orice evoluție nouă, întemeiată pe fapte științifice.” În plus, în conformitate cu articolul 169 alineatul (1) și articolul 169 alineatul (2) litera (a) din TFUE, UE are obligația de a contribui la atingerea unui nivel ridicat de protecție a consumatorilor prin adoptarea de măsuri în temeiul articolului 114 din TFUE.

În conformitate cu articolul 26 alineatul (2) din TFUE, piața internă cuprinde un spațiu fără frontiere interne, în care mărfurile și serviciile circulă liber și în care întreprinderile se bucură de libertatea de stabilire. Armonizarea drepturilor și obligațiilor referitoare la pachetele de servicii de călătorie este necesară pentru dezvoltarea unei veritabile piețe interne a turismului și va contribui la menținerea unui nivel ridicat de protecție a consumatorilor și la mărirea nivelului existent.

• Subsidiaritatea

Prezenta propunere, la fel ca Directiva (UE) 2015/2302, este un instrument de armonizare deplină, deoarece aspectele pe care le reglementează nu pot fi soluționate în mod adecvat decât la nivelul UE. Asigurarea faptului că toți cetățenii UE se bucură de drepturile prevăzute de directivă, inclusiv în situații de criză, nu poate fi realizată prin acțiunea individuală a statelor membre.

Pachetele de servicii de călătorie constituie un sector transfrontalier nu doar prin prisma faptului că persoanele care călătoresc se deplasează în străinătate, ci și prin aceea a faptului că persoanele care călătoresc cumpără pachete de servicii pentru vacanță de la organizatori stabiliți în alte țări. Prin revizuirea Directivei PSC se urmăresc modernizarea normelor actuale și abordarea problemelor semnalate în evaluare. Continuă să fie relevante cele două obiective generale ale Directivei PSC, și anume asigurarea unui nivel ridicat și uniform de protecție pentru toți călătorii din UE și aducerea unei contribuții la buna funcționare a pieței interne.

¹¹ Plățile în avans efectuate pentru pachete înainte de începerea călătoriei sunt deseori denumite de către părțile interesate și plăți anticipate. Avansurile sunt plăți în avans efectuate de călător în momentul rezervării pachetului sau la scurt timp după aceasta.

Dacă se acționează la nivelul UE pentru îndepărtarea problemelor identificate, eliminarea lacunelor și clarificarea și simplificarea normelor din directivă, călătorii și comercianții vor avea mai multă încredere să cumpere și să vândă pachete, inclusiv la nivel transfrontalier, iar funcționarea pieței interne se va îmbunătăți. De exemplu, prin stabilirea de norme referitoare la vouchere, de norme comune referitoare la avansuri și de dispoziții suplimentare referitoare la protecția în caz de insolvență se va asigura mai multă uniformitate în aplicarea directivei. Dacă statele membre ar aborda aceste probleme într-un mod necoordonat, s-ar mări fragmentarea pieței interne.

- **Proportionalitatea**

Propunerea de revizuire a Directivei PSC este echilibrată și respectă principiul proporționalității, prevăzut la articolul 5 alineatul (3) din TFUE. După cum se explică în secțiunea 3.3 din raportul de evaluare a impactului, prezenta propunere nu depășește ceea ce este necesar pentru atingerea obiectivelor, deoarece revizuirea se limitează la aspecte ale legislației privind călătoriile pentru care este necesară o acțiune la nivelul UE.

După cum se descrie în secțiunea 5.3 din raportul de evaluare a impactului, au fost evaluate trei opțiuni de politică, inclusiv din perspectiva proporționalității anticipate a măsurilor în ceea ce privește soluționarea problemelor identificate.

În final, propunerea de revizuire a Directivei PSC se bazează pe o opțiune care este prezentată în evaluarea impactului și ale cărei măsuri sunt mai puțin intervenționiste decât cele ale celorlalte opțiuni, precum și proporționale atât în vederea pregătirii pentru situații de criză, cât și în afara situațiilor de criză (secțiunea 6.1 din raportul de evaluare a impactului). Prin urmare, prezenta inițiativă menține echilibrul dintre obiectivul, mijloacele și consecințele acțiunii și, prin urmare, este proporțională (secțiunea 7.4 din raportul de evaluare a impactului). Noile dispoziții sunt adaptate la nevoile pe care le abordează și au un caracter specific, calibrat cu atenție în ceea ce privește domeniul de aplicare și intensitatea.

- **Alegerea instrumentului**

În raportul de evaluare a impactului se constată că obiectivele inițiativei nu pot fi atinse prin măsuri fără caracter legislativ, cum ar fi recomandările sau orientările (secțiunea 5.2.1 din raportul de evaluare a impactului).

Prin intermediul unei directive s-ar putea stabili un set coerent de drepturi și obligații, iar statele membre ar putea integra aceste norme în dispozițiile de drept intern referitoare la contracte. De asemenea, statele membre ar avea posibilitatea să stabilească modul optim de asigurare a respectării directivei și sancțiunile pentru încălcarea normelor acesteia. În fine, prin prezenta propunere se modifică doar un instrument juridic existent.

3. REZULTATELE EVALUĂRILOR *EX POST*, ALE CONSULTĂRILOR CU PĂRȚILE INTERESATE ȘI ALE EVALUĂRILOR IMPACTULUI

- **Evaluările *ex post*/verificarea adecvării legislației existente**

În 2019, Comisia a publicat un prim raport privind dispozițiile Directivei PSC care se aplică în cazul rezervărilor online efectuate la diferite puncte de vânzare¹². În raport au fost semnalate provocări, legate în special de serviciile de călătorie asociate, cum ar fi lipsa de claritate a conceptului și dificultatea de a se face distincția între pachete și servicii de călătorie asociate.

În 2021, Comisia a publicat un raport cuprinzător privind aplicarea Directivei PSC, astfel cum este stabilit la articolul 26 din directivă¹³. În raport au fost puse în evidență anumite provocări în ceea ce privește aplicarea directivei în perioade normale și în timpul unei crize, în special în ceea ce privește rambursările în cursul unei crize majore, cum ar fi pandemia de COVID-19.

Astfel cum a anunțat în Noua agendă privind consumatorii din noiembrie 2020, Comisia a efectuat în paralel o evaluare a Directivei PSC și o evaluare a impactului acesteia¹⁴.

Concluzia evaluării a fost că directiva continuă să aibă valoare adăugată europeană. Conform evaluării, obiectivele directivei corespundeau, în momentul adoptării directivei, nevoilor preconizate ale călătorilor și ale organizatorilor/comercianților cu amănuntul de pachete de servicii de călătorie și continuă să fie relevante. Având însă în vedere evoluțiile de pe piață (în principal ca urmare a digitalizării tot mai mari și a schimbărilor survenite în practicile comerciale), experiența practică în aplicarea directivei și problemele cauzate de pandemia de COVID-19, s-a constatat că directiva nu corespunde pe deplin anumitor nevoi ale consumatorilor (protecție și rambursarea plăților în avans, complexitatea anumitor norme, prezentarea informațiilor). S-a constatat că sunt necesare acțiuni suplimentare. Cu ocazia evaluării s-a observat, așadar, că Directiva PSC a fost doar parțial eficientă pentru aducerea unei contribuții la buna funcționare a pieței interne și pentru atingerea unui nivel ridicat și cât mai uniform posibil de protecție a consumatorilor.

Provocările identificate cu ocazia evaluării pot fi grupate în trei probleme principale.

Prima problemă o constituie provocările legate de *rambursarea pachetelor de călătorie anulate*, în special în timpul unei crize majore. Principalele cauze sunt practica plăților în avans, lipsa de lichidități a organizatorilor atunci când se confruntă cu un număr mare de cereri simultane de rambursare și insecuritatea juridică în ceea ce privește utilizarea voucherelor. Întrucât utilizează avansurile primite de la călători pentru a plăti în avans anumite servicii incluse într-un pachet, organizatorii depind de rambursările de la furnizorii lor de servicii pentru a putea rambursa, în cazul anulării pachetului, sumele achitate de călători.

În timpul pandemiei, mulți organizatori nu au primit rambursări (rapide) din partea furnizorilor de servicii (de exemplu, companii aeriene și hoteluri) și, prin urmare, nu au fost în măsură să ramburseze în perioada obligatorie de 14 zile sumele achitate de călători. Directiva PSC nu conține norme pentru rambursările dintre întreprinderi în cazul anulărilor. Ea nu

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

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

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

conține nici norme pentru utilizarea voucherelor. De fapt, în timpul pandemiei, s-a întâmplat deseori ca organizatorii să le impună călătorilor acceptarea de vouchere în locul unei rambursări pentru pachetele anulate, iar drepturile călătorilor în ceea ce privește voucherile erau neclare. Mai multe state membre au adoptat chiar norme temporare prin care organizatorii puteau să emită vouchere fără acordul călătorilor sau au suspendat dreptul la rambursare prevăzut în Directiva PCS, atrăgând declanșarea unor proceduri de constatare a neîndeplinirii obligațiilor. În mai 2020, Comisia a adoptat o recomandare privind voucherile voluntare emise în timpul pandemiei¹⁵. Gradul în care s-a dat curs recomandării în statele membre a fost variabil.

A doua problemă este că plățile în avans efectuate de călători nu sunt suficient de protejate în caz de *insolvență* a organizatorului. Protecția asigurată în caz de insolvență în ceea ce privește voucherile și drepturile de rambursare în urma unei anulări variază de la un stat membru la altul¹⁶. Există, de asemenea, divergențe semnificative între sistemele naționale de protecție în caz de insolvență¹⁷. În unele state membre, organizatorii de pachete de servicii de călătorie consideră că este dificil să obțină protecție în caz de insolvență sau că soluțiile de asigurare sunt costisitoare, în special în timpul unei crize^{18,19}.

A treia problemă se referă la *dificultăți de punere a în aplicare a Directivei PSC*. Anumite dispoziții nu sunt suficient de clare, prezintă lacune sau sunt prea complexe, ceea ce contribuie la existența unor niveluri divergente de protecție a consumatorilor în practică și la denaturarea concurenței. Este, de exemplu, cazul conceptului de „pachete de tip *click-through*”²⁰ și al dispozițiilor referitoare la servicii de călătorie asociate, al acoperirii cererilor de rambursare și a voucherelor prin protecția în caz de insolvență și al normelor referitoare la anulări în circumstanțe inevitabile și extraordinare. În plus, călătorilor nu le este întotdeauna clar ce rol au diferitele părți (organizatori, comercianți cu amănuntul și furnizori de servicii), inclusiv în ceea ce privește rambursările. În fine, formularele cu informații standard sunt complicate și ar fi util ca ele să fie mai ușor de utilizat.

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

¹⁶Practicile curente variază de la un stat membru la altul. În șase state membre care au răspuns la întrebările adresate de Comisie în cadrul procesului de consultare, voucherile și/sau cererile de rambursare sunt deja acoperite, într-o anumită măsură, prin dispoziții de protecție în caz de insolvență, ceea ce nu se întâmplă în alte șase state membre.

¹⁷Directiva PSC lasă în mod intenționat la latitudinea statelor membre stabilirea detaliilor sistemelor naționale de protecție în caz de insolvență, cu condiția ca sistemele în cauză să îndeplinească criteriile prevăzute la articolul 17 și în considerentele 39-40. Prin urmare, sistemele de protecție în caz de insolvență se pot baza pe fonduri (publice sau private), asigurări sau garanții bancare, ceea ce creează un peisaj eclectic de sisteme de protecție în caz de insolvență în UE.

¹⁸Raportul reuniunii punctelor centrale de contact din 10 noiembrie 2022,

<https://ec.europa.eu/transparency/expert-groups-register/screen/meetings/consult?lang=ro&meetingId=45937&fromExpertGroups=true>.

¹⁹Răspunsurile la întrebarea 6 din sondajul specific pentru ANC-uri (Insolvență), din care reiese că prețurile soluțiilor bazate pe asigurări au crescut.

²⁰Conceptul este definit la articolul 3 punctul 2 litera (b) subpunctul (v) după cum urmează: „o combinație a cel puțin două tipuri diferite de servicii de călătorie destinate aceleiași călătorii sau vacanțe, cu condiția ca [...] serviciile respective să fie [...] achiziționate de la comercianți diferiți prin procese de rezervare online asociate în care numele călătorului, detaliile de plată și adresa de e-mail se transmit de la comerciantul cu care se încheie primul contract către un alt comerciant sau alți comercianți, iar contractul se încheie cu acest din urmă comerciant sau cu acești comercianți în cel târziu 24 de ore după confirmarea rezervării primului serviciu de călătorie”.

- **Consultările cu părțile interesate**

Comisia a desfășurat numeroase activități de consultare, inclusiv consultări publice și consultări specifice cu părțile interesate. Consultările au fost cât mai ample posibil, pentru a se putea aduna contribuții, dovezi și explicații cu privire la nevoile diferitelor categorii de părți interesate (de exemplu, călători/consumatori, agenții de turism organizatoare, agenții de voiaj fizice și online, transportatori, autorități naționale, fonduri de protecție în caz de insolvență, asociații de consumatori și de întreprinderi, mediul universitar și organizații neguvernamentale). Discuțiile cu părțile interesate s-au axat pe următoarele trei obiective specifice:

- îmbunătățirea protecției plăților în avans ale călătorilor și a dreptului acestora la rambursarea rapidă a plăților deja efectuate în cazul anulărilor, inclusiv în perioade de criză majoră, alături de asigurarea lichidității continue a organizatorilor de pachete de servicii de călătorie (soluție la prima problemă);
- consolidarea protecției călătorilor în caz de insolvență a organizatorului, inclusiv în cazul unei crize majore, asigurând în același timp condiții de concurență echitabile pe piața internă (soluție la a doua problemă);
- sporirea securității juridice și a forței executorii a Directivei PSC prin clarificarea și/sau simplificarea anumitor dispoziții ale acesteia care ar putea fi interpretate diferit sau a căror aplicare în practică este considerată dificilă de părțile interesate (soluție la a treia problemă).

În cursul procesului de consultare, care a început cu publicarea unei cereri de contribuții în august 2021 și a continuat până în mai 2023, Comisia a utilizat o serie de metode și forme de consultare. Printre acestea s-au numărat:

- A o consultare referitoare la evaluarea inițială a impactului și o consultare publică deschisă cu o durată de 13 săptămâni, în cadrul căreia s-a încercat să se afle punctele de vedere ale tuturor părților interesate²¹;
- consultări specifice cu diferite părți interesate (autorități publice, organizații ale consumatorilor, asociații de întreprinderi), în principal în urma mai multor ateliere și reuniuni;
- ateliere tematice online specifice, inclusiv reuniuni ale grupului de experți al părților interesate pentru sprijinirea aplicării Directivei PSC²². S-au trimis în prealabil chestionare și documente de dezbatere, pentru a se putea pregăti reuniunile găzduite de Comisie;
- ateliere online organizate de consultantul extern în scopul informării participanților (asociații de întreprinderi și întreprinderi individuale, inclusiv întreprinderi din sectorul călătoriilor, organizații ale consumatorilor și centre europene ale consumatorilor) cu privire la stadiul studiului și în scopul culegerii de informații într-un format interactiv cu privire la principalele constatări;
- ateliere organizate de părțile interesate (de exemplu, European Guarantee Funds' Association for Travel and Tourism și European Association of Travel Agents and Tour Operators), care au oferit posibilitatea de culegere de date de la părțile interesate cu privire la protecția în caz de insolvență în sectorul călătoriilor și cu privire la plățile în avans;
- sondaje specifice realizate de consultantul extern pentru aflarea punctelor de vedere ale părților interesate și culegerea de informații despre experiențele acestora în ceea ce privește

²¹ https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13117-Pachetele-de-servicii-de-calatorie-revizuirea-normelor-UE_ro.

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

tendențele actuale ale pieței pachetelor de servicii de călătorie, inclusiv în materie de drepturi de anulare, de utilizare a voucherelor și de rambursări. Prin aceste sondaje s-a urmărit, de asemenea, să se identifice principalele provocări ale legislației actuale, precum și costurile și beneficiile primare;

- interviuri realizate de consultantul extern în două etape: un set de interviuri pentru definirea temei și interviuri la scară largă cu părțile interesate;
- reuniuni de ordin tehnic sau la nivel politic. Revizuirea Directivei PSC a fost abordată și la nivel politic, în special în cadrul reuniunilor ministeriale informale din cursul diferitelor președinții ale Consiliului;
- reuniuni bilaterale online cu o gamă largă de părți interesate;
- documente de poziție din partea asociațiilor de consumatori, a asociațiilor de întreprinderi și a autorităților naționale;
- avizul platformei „Pregătiți pentru viitor” din 22 martie 2022²³. În avizul său asupra Directivei PSC, platforma „Pregătiți pentru viitor” a identificat cinci probleme și a formulat cinci sugestii conexe.

Din observațiile primite în cadrul activităților de consultare au reieșit următoarele:

- marea majoritate a părților interesate au confirmat că, în timpul pandemiei de COVID-19, călătorilor din toate statele membre le-a fost extrem de greu să își recupereze în termen de 14 zile plățile în avans efectuate pentru pachete care fuseseră între timp anulate. Organizațiile consumatorilor și numeroase autorități naționale au fost de părere că ar trebui să se sporească protecția plăților în avans efectuate de călători;
- în același timp, organizatorii au subliniat dificultățile întâmpinate în recuperarea plăților efectuate către furnizorii de servicii. Unii furnizori, în special companiile aeriene, solicită plata integrală în avans. Majoritatea întreprinderilor au subliniat că ar saluta o nouă normă a UE prin care furnizorii de servicii să fie obligați să ramburseze într-un anumit interval de timp, mai scurt de 14 zile, sumele primite de la organizatori;
- cele mai multe dintre organizațiile consumatorilor și autoritățile publice au fost de părere că, dată fiind existența unor sisteme de protecție diferite în caz de insolvență în UE, în unele state membre s-a asigurat un nivel mai ridicat de protecție în cazul insolvenței organizatorilor, în timp ce în alte state membre protecția călătorilor a fost insuficientă. Nu s-au furnizat însă exemple concrete în sprijinul acestui punct de vedere;
- Iorganizatorii au afirmat că au întâmpinat, în unele state membre, dificultăți în obținerea de protecție în caz de insolvență pentru acoperirea plăților în avans și a repatrierii. Motivul este insuficiența unor soluții de asigurare pe piață sau prețul prohibitiv al soluțiilor de asigurare oferite, în special în timpul unei crize. Există diferențe și în ceea ce privește practicile pentru acoperirea cererilor de rambursare și a voucherelor în cazul în care un pachet este anulat înainte ca un organizator să devină insolubil;
- majoritatea părților interesate s-au confruntat cu dificultăți la punerea în aplicare a Directivei PSC în legătură cu interpretarea și asigurarea respectării conceptelor de „pachet de tip *click-through*” și de servicii de călătorie asociate, la îndeplinirea anumitor obligații de informare și la stabilirea faptului că anularea unui contract privind un pachet de servicii de călătorie a fost justificată de circumstanțe inevitabile și extraordinare. Aceste dificultăți au devenit clare în timpul pandemiei de COVID-19;

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_ro#adoptedopinions2022.

- organizațiile consumatorilor au cerut dispoziții mai clare cu privire la momentul potrivit pentru anularea contractului din cauza unor „circumstanțe inevitabile și extraordinare”, precum și cu privire la relevanța, dovezile și valoarea juridică a avertismentelor oficiale de călătorie. Majoritatea autorităților naționale competente au cerut să se clarifice normele care reglementează anularea călătoriilor. Călătorii și întreprinderile au fost de părere că absența unor norme privind „avertismentele de călătorie” subminează eficacitatea definiției „circumstanțelor inevitabile și extraordinare”.

Comisia a luat în considerare toate observațiile când a decis ce opțiuni să favorizeze. Mai multe informații cu privire la consultări se regăsesc în anexa 3 la evaluarea impactului.

- **Obținerea și utilizarea cunoștințelor de specialitate**

Comisia a contractat experți externi pentru efectuarea unui studiu de culegere de dovezi, care a fost utilizat ca bază a evaluării impactului și pentru pregătirea prezentei propuneri. Studiul rezultat s-a intitulat „Studiu de sprijin pentru pregătirea, în paralel, a unei evaluări a Directivei privind pachetele de servicii de călătorie și a unei evaluări a impactului pe care l-ar avea posibila revizuire a acesteia”²⁴.

În evaluarea pe care a efectuat-o, Comisia s-a bazat, de asemenea, pe publicații relevante din mediul universitar și pe jurisprudența Curții de Justiție.

- **Evaluarea impactului**

Evaluarea impactului²⁵ a fost discutată cu Comitetul de control normativ la 5 iulie 2023. La 7 iulie 2023, comitetul a emis un aviz negativ, în care a afirmat că raportul nu este suficient de clar în ceea ce privește amploarea problemelor, disfuncționalitățile subiacente ale pieței și obiectivele specifice ale inițiativei și că studiul de impact nu este proporțional cu amploarea problemei. În plus, s-a observat că în raport nu sunt identificate de la bun început toate combinațiile relevante de opțiuni și nu se oferă o comparație consecventă a opțiunilor. Prin urmare, raportul de evaluare a impactului a fost substanțial revizuit. Amplearea problemelor, disfuncționalitățile subiacente ale pieței sau ale reglementărilor și obiectivele specifice ale prezentei inițiative au fost descrise și cuantificate mai bine, în măsura posibilului. Raportul revizuit a oferit, de asemenea, o descriere mai clară a tuturor opțiunilor de politică și o comparație a acestora din punctul de vedere al eficacității, al eficienței, al coerenței și al proporționalității. Studiul de impact a fost consolidat în mai multe moduri, inclusiv prin extinderea cuantificării efectelor potențiale și prin furnizarea unor analize de sensibilitate mai detaliate. De asemenea, s-au detaliat mai mult efectele asupra IMM-urilor și posibilitățile de reducere a costurilor.

Raportul revizuit de evaluare a impactului a fost transmis Comitetului de control normativ la 6 septembrie 2023. La 28 septembrie 2023, comitetul a emis un aviz pozitiv cu rezerve²⁶, observând că raportul nu este suficient de clar cu privire la impactul general asupra consumatorilor și că ar trebui să se aprofundeze analiza calitativă, pentru a se demonstra mai bine raționamentul care stă la baza intervenției. Rezervele comitetului au fost luate în

²⁴ În curs de publicare.

²⁵ SWD(2023) 906, în curs de publicare.

²⁶ SEC(2023) 540, în curs de publicare.

considerare. În acest sens, s-au pus mai mult în evidență și s-au descris mai clar estimările de referință și impactul general asupra consumatorilor. În plus, s-au adus îmbunătățiri suplimentare analizei calitative, pentru a se demonstra mai bine raționamentul care stă la baza acțiunii. În sfârșit, s-a descris într-un mod mai detaliat impactul potențial asupra competitivității internaționale.

În evaluarea impactului s-au examinat diverse măsuri legislative de modificare a Directivei PSC prin care s-ar putea aborda problemele identificate, cu scopul de a se atinge obiectivele revizuirii. Măsurile au fost grupate în trei opțiuni de politică, adoptându-se abordări diferite: soluții mai flexibile și costuri minime (opțiunea A), măsuri mai rigide (opțiunea B) sau măsuri cu o eficacitate maximă într-o situație de criză și costuri mai mari (opțiunea C).

Opțiunea A constă în efectuarea unor modificări specifice ale Directivei PSC, în vederea clarificării și a simplificării acesteia, precum și a măririi gradului său de eficacitate, inclusiv într-o situație de criză. Printre astfel de modificări se numără normele privind voucherele voluntare, dreptul la rambursare între întreprinderi în cazul anulării serviciilor și limitarea flexibilă la 25 % a avansurilor, cu posibilitatea de majorare a acestui procent, când o astfel de majorare este necesară pentru asigurarea organizării și executării pachetului. Scopul este, de asemenea, să se consolideze protecția în caz de insolvență și, în același timp, să se clarifice că voucherele și cererile de rambursare intră în domeniul de aplicare al protecției în caz de insolvență. Statele membre nu ar fi însă obligate să creeze un fond de rezervă pentru protecția în caz de insolvență sau un fond de criză prin care să garanteze rambursarea rapidă a sumelor plătite de călători în cazul unei crize majore.

Opțiunea B constă în măsuri mai rigide care presupun costuri mai mari pentru diferite categorii de părți interesate (atât întreprinderi, cât și călători). De exemplu, avansurile către organizatorii de pachete ar fi limitate strict la 20 % și voucherele ar fi obligatorii în cazul unei crize majore.

Opțiunea C constă în măsuri prin care se vizează atingerea celui mai înalt nivel de protecție a consumatorilor în ceea ce privește rambursările pentru pachetele anulate și protecția în caz de insolvență, în special în situații de criză, dar care presupun costuri ridicate. Printre astfel de măsuri se numără limitarea strictă la 20 % a avansurilor atât pentru organizatori, cât și pentru furnizorii de servicii și crearea obligatorie a unui fond de criză.

În general, opțiunea A are cele mai bune rezultate. Deși nu conține cele mai eficace măsuri pentru abordarea problemelor identificate în toate privințele și nu acoperă toate aspectele protecției consumatorilor, această opțiune aduce totuși beneficii semnificative călătorilor și întreprinderilor, inclusiv în ceea ce privește pregătirea pentru o criză viitoare, și toate acestea la cele mai scăzute costuri. Opțiunea A este cea mai eficientă și mai coerentă dintre cele trei opțiuni evaluate.

Prin urmare, în cadrul opțiunii preferate, avansurile ar fi limitate la 25 % din prețul total al pachetului, iar organizatorului i s-ar permite să solicite plata sumei rămase cu 4 săptămâni înainte de începerea executării pachetului de servicii de vacanță. Cu toate acestea, organizatorii ar avea în continuare posibilitatea să solicite avansuri mai mari, dacă acest lucru este justificat de nevoia de efectuare a unor avansuri mai mari către furnizorii de servicii sau de acoperire a altor costuri legate în mod specific de organizarea și executarea pachetului, în

măsura în care este necesar să se acopere costurile respective în momentul rezervării²⁷. În general, sarcina asupra întreprinderilor ar rămâne limitată, iar pentru călători se preconizează doar o ușoară creștere a prețurilor.

În plus, în cadrul acestei opțiuni s-ar introduce dreptul la rambursare între întreprinderi, în cazul în care nu serviciul în cauză nu este furnizat. În acest caz, organizatorul ar avea dreptul la rambursarea plăților efectuate către furnizorul sau furnizorii de servicii, cum ar fi companii aeriene și hoteluri, în termen de șapte zile de la anularea serviciului sau de la data la care acesta ar fi trebuit să fie furnizat. Organizatorii ar putea astfel să efectueze rambursări către călători în termenul de rambursare de 14 zile prevăzut în directivă, menținându-și în același timp lichiditatea. În cazul în care un furnizor de servicii de călătorie anulează sau nu furnizează din alt motiv un serviciu cuprins într-un pachet, dar în care contractul privind pachetul de servicii de călătorie continuă să existe, dreptul la rambursare în termen de șapte zile ar trebui să le permită organizatorilor să propună servicii alternative călătorilor. În plus, organizatorii ar putea oferi vouchere în locul rambursării, sub rezerva respectării unor garanții specifice introduse, care corespund în mare Recomandării din 2020 a Comisiei.

În fine, statele membre ar putea să prevadă mecanisme prin care să asigure rambursarea sumelor plătite de călători în conformitate cu cerințele legale, în cazurile în care, de exemplu, pachetele sunt anulate ca urmare a unor circumstanțe inevitabile și extraordinare și organizatorii nu își pot respecta obligațiile de rambursare. În cazul în care introduc sau mențin astfel de mecanisme, statele membre vor fi obligate să aducă existența acestora la cunoștința Comisiei și a punctelor de contact centrale ale celorlalte state membre. În mod normal, astfel de mecanisme sunt finanțate exclusiv prin contribuții din partea organizatorilor. Ele pot fi cofinanțate de statele membre numai în circumstanțe excepționale, iar introducerea lor nu trebuie să aducă atingere dispozițiilor Uniunii privind ajutoarele de stat. Această dispoziție ar fi neutră din punctul de vedere al costurilor pe termen lung. În general, aceste măsuri vor îmbunătăți protecția consumatorilor cu doar foarte puține costuri pentru întreprinderi (organizatorii de pachete de servicii de călătorie și furnizorii de servicii).

Pentru o mai bună protecție a călătorilor în cazul insolvenței organizatorilor, prin propunere se urmărește consolidarea normelor referitoare la insolvență din Directiva PSC. Statele membre vor continua să decidă singure care este modul optim pentru introducerea unui sistem eficace de protecție în caz de insolvență, dar propunerea conține precizări suplimentare. Statele membre vor fi obligate să supravegheze acordurile de protecție în caz de insolvență ale organizatorilor și să monitorizeze piața serviciilor de protecție în caz de insolvență, putând, dacă este necesar, să impună un al doilea nivel de protecție, cum ar fi un fond de rezervă. Întrucât prin Directiva PSC se prevede deja un anumit nivel de protecție în caz de insolvență și întrucât în opțiunea preferată s-ar preciza doar modul de atingere a acestui obiectiv, este puțin probabil ca această precizare să antreneze o creștere a costurilor. În propunere se clarifică, de asemenea, că voucherele propuse în locul unei rambursări și cererile de rambursare neonorate sunt protejate în caz de insolvență. În practică, ar putea rezulta deci o oarecare creștere a costurilor de protecție în caz de insolvență pentru întreprinderile din statele membre în care voucherele și cererile de rambursare nu sunt în prezent protejate în caz de insolvență. Aceste creșteri de costuri pot fi transferate asupra călătorilor. În același timp,

²⁷ Această măsură ar corespunde practicii actuale din Germania, unde, pe baza jurisprudenței naționale în materie de clauze contractuale abuzive, avansurile sunt limitate la 20 % în momentul rezervării, iar suma rămasă este scadentă cu cel mult 30 de zile înainte de începerea călătoriei. O excepție de la această regulă generală este că avansul poate fi mai mare de 20 % în circumstanțe justificate în mod corespunzător de către organizator, ca urmare a unor cheltuieli existente în momentul încheierii contractului.

această măsură va aduce beneficii organizatorilor, deoarece va mări atractivitatea voucherelor pentru călători. În ansamblu, orice creștere a costurilor rezultată va fi probabil limitată.

În final, prin propunere se elimină din Directiva PSC un tip de servicii de călătorie asociate [tipul (a)] și trei formulare cu informații. Ar urma să se modifice definiția pachetului de tip „click-through” și a pachetului de servicii achiziționate la un singur și același punct de vânzare. S-ar asigura astfel o simplificare, norme mai clare și mai ușor de aplicat și informații mai clare pentru călători, după cum au cerut-o numeroase părți interesate, menținându-se sau mărindu-se în același timp nivelul actual de protecție a consumatorilor. Ar fi indicat să se acorde importanță avertismentelor oficiale de călătorie când se stabilește că un pachet nu poate fi executat ca urmare a unor circumstanțe inevitabile și extraordinare, fără să se renunțe însă la aplicarea principiului de evaluare a fiecărui caz în parte. Se propune, de asemenea, să se precizeze că se poate ține seama de circumstanțele din țara de plecare, din țara de reședință și din țara de destinație când se evaluează dreptul călătorilor de a anula un pachet ca urmare a unor circumstanțe inevitabile și extraordinare. În final, propunerea conține o clarificare a rolurilor diferiților actori, însă obligația legală de rambursare a plăților în avans revine în continuare organizatorului. Aceste modificări vor asigura mai multă claritate atât pentru călători, cât și pentru organizatorii de pachete de servicii de călătorie și, prin urmare, ar trebui să antreneze o reducere a costurilor administrative pentru întreprinderi și o reducere a prejudiciilor pentru consumatori.

În cadrul opțiunii preferate, consumatorii vor avea de câștigat de pe urma faptului că, datorită normelor mai simple și mai clare, se vor reduce posibilitățile de eludare și se vor clarifica informațiile aflate la dispoziția călătorilor, ceea ce va duce la o reducere a numărului de litigii și, astfel, economii de timp, costuri și eforturi pentru toate părțile interesate. În schimbul acestor beneficii pentru călători, se preconizează o ușoară creștere a prețurilor pachetelor (și anume de 0,3 %), deoarece organizatorii (și furnizorii de servicii) ar urma să transfere eventualele creșteri ale costurilor asupra consumatorilor. Această creștere minoră a prețurilor este însă neglijabilă în comparație cu alți factori, cum ar fi inflația foarte ridicată care a afectat majoritatea economiilor, inclusiv statele membre ale UE, în ultimii doi ani. În plus, din datele recente obținute în urma sondajului referitor la reforma ATOL din Regatul Unit²⁸ și din observațiile organizațiilor de consumatori din UE^{29,30} reiese că uneori călătorii preferă să plătească considerabil mai mult pentru a beneficia de o protecție mai mare. Prin urmare, nu se preconizează că măsurile incluse în opțiunea preferată vor duce la o scădere a volumului de pachete achiziționate de călători.³¹ În ansamblu, consumatorii vor avea mai multe avantaje prin opțiunea preferată decât prin menținerea statu-quoului.

În ceea ce privește impactul asupra mediului, unele dintre măsurile de politică ar putea antrena mici creșteri ale prețurilor pachetelor. Creșterile prețurilor ar putea avea ca rezultat o reducere a numărului de pachete vândute. Cu toate acestea, nicio creștere a prețurilor care ar putea fi legată direct de modificările aduse directivei nu va conduce probabil la o reducere a călătoriilor în ansamblu și, prin urmare, la o scădere a amprente de carbon a sectorului

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 Răspunsurile oferite de BEUC, VZV și DECO la întrebarea 1 din consultarea publică deschisă.

³⁰ Documentul de poziție al BEUC, 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 De remarcat totuși că, având în vedere elasticitatea ridicată a prețurilor serviciilor de călătorie, nu se poate exclude cu totul un anumit impact asupra vânzărilor către călători cu buget scăzut. A se vedea și anexa 8.

călătoriilor, deoarece consumatorii s-ar putea îndrepta pur și simplu către servicii de sine stătătoare. Se preconizează că măsurile de politică propuse nu vor mări amprenta de carbon a sectorului călătoriilor și nu vor avea deci un impact semnificativ asupra mediului. Prin urmare, propunerea este compatibilă cu obiectivele de mediu din Pactul verde european și din Legea europeană a climei³² și cu principiul de „a nu aduce prejudicii semnificative”³³.

Se preconizează că modificările de politică propuse vor avea un impact neutru asupra principiului „digital în mod implicit”. În ceea ce privește impactul social, toate efectele asupra protecției consumatorilor, asupra încrederii consumatorilor și asupra distribuției veniturilor sunt incluse în impactul economic asupra călătoriilor și a întreprinderilor.

- **Adecvarea reglementărilor și simplificarea**

Prin revizuirea directivei s-ar aduce beneficii atât călătoriilor, cât și întreprinderilor de voiaj. S-ar genera, de asemenea, anumite costuri pentru întreprinderi, care ar putea fi transferate asupra călătoriilor. Este însă de așteptat să se și reducă sarcina asupra întreprinderilor, în special ca urmare a unui grad mai ridicat de claritate juridică și a simplificării. În plus, unele state membre au adoptat deja mai multe dintre măsurile care ar putea duce la creșteri moderate ale costurilor. În consecință, în respectivele state membre, întreprinderile nu s-ar confrunta cu costuri suplimentare.

În ceea ce privește reducerea sarcinii suportate de administrațiile publice, se preconizează că, datorită gradului mai ridicat de claritate juridică și simplificării cadrului de reglementare, nivelul de conformare va crește și asigurarea respectării normelor va deveni mai eficientă. În plus, statele membre pot stabili bunele practici prin observarea altor state membre care au pus deja în aplicare măsurile prezentate drept voluntare în cadrul opțiunii preferate.

Conform evaluării, în 2019 aproximativ 99 % dintre organizatorii din UE erau IMM-uri. Dintre întreprinderile care au răspuns la consultarea publică 96 % sunt IMM-uri, iar dintre acestea majoritatea sunt microîntreprinderi. Dată fiind reprezentarea puternică a IMM-urilor și a microîntreprinderilor în acest sector, impactul limitat asupra costurilor pentru toate întreprinderile reflectă și situația IMM-urilor și a microîntreprinderilor. IMM-urile și microîntreprinderile vor avea avantaje din anumite măsuri, de exemplu noul drept de rambursare între întreprinderi și posibilitatea de a oferi vouchere călătoriilor în locul rambursărilor, în același mod ca și întreprinderile mai mari. Prin urmare, nu ar fi justificat să se scutească microîntreprinderile sau să se propună perioade de tranziție. Comisia a ținut seama de punctele de vedere și de particularitățile microîntreprinderilor când a elaborat măsurile incluse în revizuirea directivei.

Utilizarea canalelor online pentru încheierea de contracte privind pachetele de servicii de călătorie este în creștere în ultimii ani. De această tendință s-a ținut deja seama cu ocazia revizuirii din 2015 a Directivei PSC anterioare. Deși anumite dispoziții, cum ar fi cele referitoare la serviciile de călătorie asociate și posibilele modificări ale acestora, ar putea fi relevante pentru vânzările online, nu se preconizează că măsurile de politică evaluate vor avea

³² Regulamentul (UE) 2021/1119.

³³ „A nu aduce prejudicii semnificative” înseamnă a nu sprijini sau a nu desfășura activități economice care prejudiciază în mod semnificativ orice obiectiv de mediu, după caz, în înțelesul articolului 17 din Regulamentul (UE) 2020/852.

vreun impact semnificativ asupra digitalizării. În consecință, se preconizează că revizuirea directivei va avea un impact neutru asupra aplicării principiului „digital în mod implicit”.

- **Drepturile fundamentale**

Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene protejează o gamă largă de drepturi în domeniul dreptului consumatorilor și al pieței interne.

Directiva propusă nu afectează sau limitează niciun drept fundamental. Având în vedere efectele pozitive ale îmbunătățirii funcționării pieței interne în sectorul pachetelor de servicii de călătorie, mai mulți cetățeni ai UE vor putea probabil să își exercite drepturile în condiții mai clare. În plus, se preconizează că Directiva PSC revizuită va facilita libera circulație a cetățenilor în UE, prin UE și în afara UE, prin simplificarea și clarificarea legislației referitoare la pachetele de servicii de călătorie și prin consolidarea drepturilor călătorilor legate de rambursări în caz de insolvență a organizatorului sau în perioade excepționale de criză. Se preconizează că, prin propunerea de simplificări și de îmbunătățire a informațiilor destinate călătorilor, impactul va fi pozitiv și în ceea ce privește persoanele cu dizabilități.

Revizuirea propusă ar putea duce la creșterea costurilor de tranzacționare pentru unele întreprinderi, dar și reducerea anumitor costuri, datorită simplificării și îmbunătățirii securității juridice pe care le generează. Se preconizează că prin gradul mai mare de armonizare se vor crea condiții de concurență echitabile și, prin urmare, se va facilita dezvoltarea comerțului transfrontalier și/sau a serviciilor în cadrul UE pentru pachetele de servicii de călătorie.

În ansamblu, prin combinația de măsuri de politică cuprinse în propunerea de directivă se urmărește atingerea unui echilibru între drepturile consumatorilor și dreptul de a desfășura o activitate comercială în sectorul pachetelor de servicii de călătorie.

4. IMPLICAȚII BUGETARE

Propunerea nu necesită resurse suplimentare de la bugetul Uniunii Europene.

5. ALTE ELEMENTE

- **Planurile de punere în aplicare și măsurile de monitorizare, evaluare și raportare**

Statele membre trebuie să transpună directiva în termen de 18 luni de la intrarea în vigoare a acesteia și să comunice Comisiei, prin Themis, măsurile naționale de transpunere. Comisia este pregătită să ofere sprijin tehnic statelor membre pentru punerea în aplicare a directivei.

Comisia va reexamina punerea în aplicare a directivei după cinci ani de la intrarea în vigoare a acesteia și va propune, dacă va fi necesar, modificări legislative. Comisia va monitoriza progresele înregistrate în ceea ce privește îndeplinirea obiectivelor inițiativei, prin urmărirea unei serii de indicatori principali (enumerați în raportul de evaluare a impactului). Cadrul de monitorizare va fi adaptat în conformitate cu cerințele juridice și de punere în aplicare finale.

- **Explicarea detaliată a dispozițiilor specifice ale propunerii**

Articolul 1 din prezenta propunere modifică Directiva (UE) 2015/2302 după cum urmează:

Articolul 3 punctul 2 (pachet): definiția pachetului este adaptată, astfel încât să reflecte faptul că serviciile achiziționate de la comercianți diferiți prin procese de rezervare online asociate sunt considerate un pachet când datele personale ale călătorului sunt transferate de la un comerciant la altul. Rezervările de diferite tipuri de servicii de călătorie pentru aceeași călătorie sau vacanță care sunt efectuate la unul și același punct de vânzare într-o perioadă scurtă sunt considerate pachete în același mod ca rezervările de diferite tipuri de servicii de călătorie pentru aceeași călătorie sau vacanță care sunt efectuate la unul și același punct de vânzare la care serviciile sunt selectate înainte de încheierea primului contract de către călător. Se evită astfel suprapunerea existentă între definiția pachetului și definiția serviciilor de călătorie asociate de la articolul 3 punctul 5 litera (a). Articolul 3 punctul 5 litera (a) se elimină în consecință. În directiva revizuită se clarifică, de asemenea, că nu constituie pachet combinarea unuia sau mai multor tipuri de servicii legate de transport, cazare sau închiriere de autoturisme cu unul sau mai multe alte servicii turistice care nu reprezintă mai mult de 25 % din valoarea combinației și nu sunt promovate drept caracteristică esențială a combinației și nu reprezintă o astfel de caracteristică. Procentul de 25 % este preluat din considerentul 18 al directivei actuale și înlocuiește formularea „proporție semnificativă”.

Articolul 3 punctul 5 (serviciu de călătorie asociat): această definiție este simplificată și clarificată.

Articolul 5 alineatul (1) este modificat pentru a se preciza că devin obligatorii informațiile referitoare la dreptul călătorului de a rezilia contractul privind pachetul de servicii de călătorie ca urmare a unor circumstanțe inevitabile și extraordinare, pe lângă dreptul de anulare contra unui comision de reziliere.

Articol 5a (plăți), dispoziție nouă: este introdus un nou articol, referitor la plăți. La acest articol se prevede că, în principiu, avansurile nu pot depăși 25 % din prețul pachetului și că restul de plată nu poate fi scadent cu mai mult de 28 de zile înainte de începerea executării pachetului. Se prevede însă posibilitatea de a se solicita avansuri mai mari, în cazul în care acestea sunt necesare pentru asigurarea organizării și executării pachetului. Articolul 5a nu se aplică în cazul pachetelor rezervate cu mai puțin de 28 de zile înainte de începerea executării pachetului și nici în cazul bonurilor-cadou constând în pachete de servicii de călătorie.

Articolul 7 alineatul (2) (Conținutul contractului privind pachetul de servicii de călătorie și documentele care trebuie furnizate înainte de începerea executării pachetului): în contract trebuie să se precizeze acum că partea responsabilă pentru rambursare este organizatorul și că acesta poate fi contactat de călători prin intermediul comerciantului cu amănuntul, în conformitate cu dispozițiile juridice. Se adaugă dispoziția că formularul cu informații relevant prevăzut în anexa I la directivă ar trebui atașat la contractul privind pachetul de servicii de călătorie, pentru a putea fi accesat cu ușurință de călători și după etapa precontractuală.

Articolul 12 alineatul (2) (Rezilierea contractului privind pachetul de servicii de călătorie și dreptul de retragere înainte de începerea executării pachetului): acest alineat referitor la rezilierea unui contract ca urmare a unor circumstanțe inevitabile și extraordinare este reformulat, conținând precizări suplimentare pentru clarificarea acestui drept de anulare. Prin reformulare se clarifică faptul că acest drept se aplică în cazul unor circumstanțe inevitabile și

extraordinaire care apar la destinația călătoriei ori în vecinătatea imediată a acesteia sau care afectează călătoria spre destinație, dar și care apar la locul de reședință sau la locul de plecare, când astfel de circumstanțe afectează în mod semnificativ executarea pachetului de servicii de călătorie. Prin reformulare se clarifică, de asemenea, posibilitatea de reziliere a contractelor în cazul în care se poate preconiza în mod rezonabil că executarea contractului privind pachetul de servicii de călătorie va fi afectată în mod semnificativ de circumstanțe inevitabile și extraordinare.

Articolul 12 alineatul (3a), dispoziție nouă: este adăugat un nou alineat prin care se clarifică faptul că avertismentele oficiale de călătorie emise de autorități sau restricțiile severe valabile la destinația călătoriei sau după întoarcerea din locul respectiv sunt elemente importante când se verifică dacă au apărut circumstanțe inevitabile și extraordinare și dacă acestea afectează în mod semnificativ executarea unui pachet.

Articolul 12 alineatul (4): acest alineat este modificat pentru a se clarifica faptul că organizatorul este obligat să ramburseze sumele achitate de călător în cazul rezilierii contractului în temeiul articolului 12 alineatul (2) sau (3), indiferent dacă respectivul călător solicită expres rambursarea sau nu. În plus, la un paragraf nou se prevede că statele membre care introduc sau mențin mecanisme pentru a asigura efectuarea rambursărilor către călători în temeiul articolului 12 alineatul (4) trebuie să informeze Comisia și punctele de contact centrale ale celorlalte state membre cu privire la dispozițiile relevante. Orice cofinanțare a unor astfel de mecanisme de către statele membre este posibilă numai în circumstanțe excepționale și justificate în mod corespunzător și trebuie să fie aprobată, astfel cum se prevede în dispozițiile Uniunii privind ajutoarele de stat.

Articolul 12a (vouchere), dispoziție nouă: este introdus un nou articol, referitor la vouchere. La acest articol se precizează că, atunci când se reziliază un contract, organizatorii pot să emită vouchere în locul unei rambursări în numerar, dar numai după ce călătorii au fost informați, înainte de a le accepta, că nu sunt obligați să le accepte. Durata de valabilitate a acestor vouchere ar trebui să fie de 12 luni și să poată fi prelungită o singură dată, cu aprobarea ambelor părți. Valoarea voucherelor trebuie să fie cel puțin egală cu valoarea sumei de rambursat. Ele trebuie să fie transferabile și să fie protejate în caz de insolvență.

Prin noul text propus al articolului 17 se urmărește asigurarea unui grad mai ridicat de eficacitate a protecției în caz de insolvență în UE și a uniformității acesteia, fiind adăugate clarificări și precizări, dintre care unele decurg din considerentele Directivei (UE) 2015/2302. Unele alineate ale articolului 17 rămân neschimbate.

Articolul 17 alineatul (1) (Eficacitatea și domeniul de aplicare al protecției în caz de insolvență) La articolul 17 alineatul (1) primul paragraf se clarifică faptul că cererile de rambursare și voucherele sunt, de asemenea, protejate în caz de insolvență.

Articolul 17 alineatul (2) este modificat, astfel încât să reflecte faptul că garanția ar trebui să fie suficientă pentru acoperirea costurilor de rambursare și repatriere în cazurile în care insolvența are loc într-un moment în care organizatorul deține cele mai mari sume într-un exercițiu financiar și că pentru calcularea garanției ar trebui să se țină seama de variațiile volumului de pachete vândute și de repatrieri necesare care trebuie acoperite față de volumul anticipat.

Articolul 17 alineatul (3): se precizează că statele membre supraveghează acordurile de protecție în caz de insolvență ale organizatorilor, monitorizează piața serviciilor de protecție

în caz de insolvență și pot să impună un al doilea nivel de protecție, cum ar fi un fond de rezervă. Orice cofinanțare a unor astfel de cerințe de către statele membre este posibilă numai în circumstanțe excepționale și justificate în mod corespunzător și trebuie să fie aprobată, astfel cum se prevede în dispozițiile Uniunii privind ajutoarele de stat.

Articolul 17 alineatul (6): acest alineat a fost reformulat pentru precizarea unui termen mai precis de efectuare a rambursărilor în cazul anulării pachetului ca urmare a insolvenței, pe lângă criteriul general „fără întârzieri nejustificate”. Această perioadă este de trei luni de la data la care călătorul a depus documentele necesare pentru examinarea cererii.

Articolul 17 alineatul (7), dispoziție nouă: este introdus un alineat nou, alineatul (6), în temeiul căruia statele membre pot să oblige comercianții cu amănuntul să contracteze o protecție în caz de insolvență, în cazul în care acest lucru este justificat având în vedere expunerea la risc a călătorilor; noua dispoziție reflectă formularea din considerentul 41 din Directiva (UE) 2015/2302.

Articolul 18 alineatul (2) (Recunoașterea reciprocă a protecției în caz de insolvență și cooperarea administrativă): acest alineat este modificat pentru a se clarifica faptul că și între punctele de contact centrale din statele membre ar trebui să aibă loc un schimb de informații cu privire la protecția în caz de insolvență și la aspecte conexe, cum ar fi rambursările pentru rezilierea contractelor privind pachetele de servicii de călătorie.

Articolul 19 (Protecția în caz de insolvență și cerințele în materie de informare în ceea ce privește serviciile de călătorie asociate): acest articol este modificat, astfel încât să reflecte conceptul simplificat de „servicii de călătorie asociate”.

Articolul 22 (Dreptul la despăgubiri și rambursarea de către furnizorii de servicii a sumelor achitate de către organizatori): este adăugat un nou alineat, la care se precizează că, în cazul în care anulează sau nu furnizează un serviciu care face parte din pachet, furnizorii de servicii au obligația de a rambursa organizatorului, în termen de șapte zile, sumele achitate pentru serviciul în cauză.

Anexa I la Directiva (UE) 2015/2302 este înlocuită, astfel încât să ofere călătorilor informații mai clare cu privire la drepturile lor.

Anexa II la Directiva (UE) 2015/2302 este înlocuită, pentru a se ține seama de simplificarea în ceea ce privește conceptul de „serviciu de călătorie asociat” și pentru a se îmbunătăți punerea în aplicare a acestui concept.

La articolul 2 din prezenta propunere se prevede că, după 5 ani de la intrarea în vigoare a acesteia, Comisia trebuie să prezinte Parlamentului European și Consiliului un raport privind aplicarea prezentei directive, ținând seama de impactul asupra IMM-urilor. La articolul 3 din prezenta propunere se prevede că statele membre trebuie să transpună directiva de modificare în termen de 18 luni de la intrarea în vigoare a acesteia. Directiva de modificare ar urma să intre în vigoare în a douăzecea zi de la data publicării în Jurnalul Oficial. Statele membre ar fi obligate să înceapă să aplice directiva după șase luni de la data transpunerii acesteia.

Propunere de

DIRECTIVĂ A PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI A CONSILIULUI

de modificare a Directivei (UE) 2015/2302 pentru o protecție mai eficace a călătorilor și pentru simplificarea și clarificarea anumitor aspecte ale directivei

(Text cu relevanță pentru SEE)

PARLAMENTUL EUROPEAN ȘI CONSILIUL UNIUNII EUROPENE,

având în vedere Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene, în special articolul 114,

având în vedere propunerea Comisiei Europene,

după transmiterea proiectului de act legislativ către parlamentele naționale,

având în vedere avizul Comitetului Economic și Social European¹,

având în vedere avizul Comitetului Regiunilor²,

hotărând în conformitate cu procedura legislativă ordinară,

întrucât:

- (1) Directiva (UE) 2015/2302 a Parlamentului European și a Consiliului³ a modernizat cadrul juridic pentru pachetele de servicii de călătorie prin prisma evoluțiilor pieței și ale tehnologiei. Directiva menționată a avut ca scop acoperirea unor moduri noi de rezervare a serviciilor de călătorie care apăruseră, cum ar fi combinațiile personalizate de servicii de călătorie, care nu erau reglementate de Directiva 90/314/CEE a Consiliului⁴ sau a căror situație juridică era ambiguă, și a consolidat, în diferite privințe, drepturile călătorilor. În același timp, ea a vizat asigurarea în mai mare

¹ JO C , , p. .

² JO C , , p. .

³ Directiva (UE) 2015/2302 a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2015 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2011/83/UE ale Parlamentului European și ale Consiliului și de abrogare a Directivei 90/314/CEE a Consiliului (JO L 326, 11.12.2015, p. 1).

⁴ Directiva 90/314/CEE a Consiliului din 13 iunie 1990 privind pachetele de servicii pentru călătorii, vacanțe și circuite (JO L 158, 23.6.1990, p. 59).

măsură a concurenței loiale între diferitele tipuri de întreprinderi de voiaj care își desfășoară activitatea pe piața pachetelor de servicii de călătorie.

- (2) Pentru urmărirea obiectivelor respective, Directiva (UE) 2015/2302 a cuprins pentru termenul „pachet” o definiție mai largă decât cea din Directiva 90/314/CEE. În Directiva (UE) 2015/2302 s-au precizat mai detaliat drepturile existente ale călătorilor și s-au introdus altele noi, cum ar fi dreptul călătorilor de a rezilia un contract privind un pachet de servicii de călătorie fără comisioane de reziliere, în anumite condiții, în cazul unor circumstanțe inevitabile și extraordinare. În plus, prin Directiva (UE) 2015/2302 s-a creat noul concept de „serviciu de călătorie asociat”, care includea rezervările efectuate la unul și același punct de vânzare și rezervările la diferite puncte de vânzare, pe care un comerciant „le facilitează într-un mod personalizat”. Serviciile de călătorie asociate sunt, în linii mari, tratate ca servicii de sine stătătoare, dar plățile primite de un comerciant care facilitează un serviciu de călătorie asociat urmează să fie protejate în cazul insolvenței unui astfel de comerciant. Prin Directiva (UE) 2015/2302 s-a urmărit să se asigure transparența, comercianții fiind obligați să informeze călătorii cu privire la natura produsului de călătorie care le este oferit și cu privire la drepturile asociate, prin intermediul formularelor cu informații standard, cuprinse în anexele I și II la directiva respectivă.
- (3) În ansamblu, Directiva (UE) 2015/2302 a funcționat bine, însă, de la 1 iulie 2018, când a început să fie aplicată, au apărut mai multe provocări. Pandemia de COVID-19 și măsurile conexe luate de guverne au avut un impact semnificativ atât asupra sectorului călătoriilor, cât și asupra călătorilor și au scos la iveală anumite deficiențe ale modelelor de afaceri predominante, ceea ce a arătat că dispozițiile specifice ale directivei ar putea fi clarificate.
- (4) Prin urmare, este necesar să se elimine lacunele identificate în normele actuale și, de asemenea, să se clarifice și să se simplifice anumite concepte și dispoziții, pentru a se spori astfel eficacitatea Directivei (UE) 2015/2302 în beneficiul călătorilor și al întreprinderilor de voiaj, printre care există un număr mare de microîntreprinderi și de întreprinderi mici și mijlocii.
- (5) În ansamblu, se consideră că definiția „pachetului” a fost eficace, însă ar trebui să se clarifice și să se simplifice definiția serviciilor de călătorie asociate, normele referitoare la acestea și delimitarea lor de pachete. Printr-o astfel de clarificare și simplificare a definițiilor și conceptelor de „pachet” și „serviciu de călătorie asociat” ar trebui să se sporească securitatea juridică a tuturor părților și, în același timp, să se mărească eficacitatea protecției călătorilor și să se asigure condiții de concurență echitabile pentru comercianți. În același timp, ar trebui să se reducă numărul de formulare cu informații pe care le utilizează comercianții când informează călătorii cu privire la drepturile acestora.
- (6) La baza definiției „pachetului” ar trebui să stea în continuare principiul că între diferitele servicii de călătorie rezervate pentru aceeași călătorie sau vacanță există o legătură strânsă. Pentru a se asigura că nu există nicio suprapunere între definiția „pachetului” și cea a „serviciului de călătorie asociat” și pentru a se elimina dificultățile de diferențiere a pachetelor de servicii de călătorie asociate, rezervările de diferite tipuri de servicii de călătorie pentru aceeași călătorie sau vacanță la unul și același punct de vânzare la care serviciile de călătorie au fost selectate înainte de încheierea primului contract de către călător ar trebui considerate pachete în același

mod ca serviciile de călătorie rezervate la unul și același punct de vânzare într-o perioadă scurtă. În ambele cazuri, există o legătură strânsă între rezervările serviciilor de călătorie. Prin urmare, definiția „pachetului” ar trebui să cuprindă ambele situații, iar rezervările efectuate cu ocazia unei singure vizite la unul și același punct de vânzare sau cu ocazia unui singur contact cu unul și același punct de vânzare ar trebui eliminate din definiția serviciului de călătorie asociat.

- (7) În contextul rezervărilor efectuate într-o perioadă scurtă la unul și același punct de vânzare, este indicat să se înlocuiască criteriul destul de vag al „unei singure vizite sau a[1] unui singur contact”. Prin urmare, rezervările de diferite tipuri de servicii de călătorie pentru aceeași călătorie de vacanță care sunt efectuate în termen de trei ore ar trebui considerate întotdeauna pachete. Același lucru ar trebui să fie valabil în cazul în care, înainte de finalizarea primei rezervări, un comerciant invită un călător să rezerve servicii suplimentare pentru aceeași călătorie sau vacanță după finalizarea primei rezervări și în cazul în care rezervările ulterioare au loc în termen de 24 de ore de la încheierea primului contract.
- (8) Definiția pachetului format prin procese de rezervare online asociate, care este prevăzută la articolul 3 punctul 2 litera (b) subpunctul (v) din Directiva (UE) 2015/2302 și conform căreia numele, detaliile de plată și adresa de e-mail a călătorului se transmit toate de la un comerciant la altul, s-a dovedit a fi prea restrânsă. Prin urmare, este indicat să se considere drept „pachet” rezervările de diferite tipuri de servicii de călătorie pentru aceeași călătorie sau vacanță în cazul cărora comerciantul care este parte la primul contract transferă unui comerciant care este parte la al doilea contract sau la un contract ulterior numele, detaliile de plată, adresa de e-mail sau orice fel de alte date cu caracter personal ale călătorului. Un astfel de transfer de date cu caracter personal indică o legătură strânsă între rezervări/contracte, astfel încât criteriul de 24 de ore pentru a doua rezervare nu este indispensabil și ar trebui eliminat.
- (9) Definiția „serviciului de călătorie asociat” ar trebui să acopere situațiile în care un comerciant care este parte la un prim contract și care primește sume plătite de călător sau în numele acestuia invită călătorul să rezerve tipuri suplimentare de servicii de călătorie pentru aceeași călătorie sau vacanță. În acest context, comerciantul care este parte la un prim contract ar trebui să obțină protecție în caz de insolvență. În plus, pentru a se asigura că de normele de protecție în caz de insolvență beneficiază pe deplin călătorii și că supunerea la această obligație este cunoscută de comercianți, este indicat ca în formularele cu informații referitoare la serviciile de călătorie asociate să se recomande călătorilor să înregistreze invitația și rezervarea suplimentară, de exemplu prin capturi de ecran, și să informeze comerciantul cu care a fost încheiat un prim contract, în termen de 24 de ore de la invitația comerciantului, că a fost încheiat un contract privind un tip suplimentar de servicii de călătorie pentru aceeași călătorie sau vacanță. Comerciantul ar trebui să aibă obligația de a pune la dispoziția călătorilor o modalitate, cum ar fi o adresă de e-mail sau un site, prin care călătorii să poată înregistra astfel de informații și de a confirma primirea respectivelor informații.
- (10) În ceea ce privește pachetele în cadrul cărora cazarea, de exemplu, este combinată cu alte servicii turistice, dar care nu conțin transportul de călători, criteriul general de „proporție semnificativă” din valoarea combinației, aplicabil în cazul serviciilor turistice menționate la articolul 3 punctul 1 litera (d), ar trebui înlocuit cu criteriul mai specific de „cel puțin 25 %”, în vederea sporirii securității juridice.

- (11) După cum s-a demonstrat mai ales în timpul pandemiei de COVID-19, predominanța practicii comerciale a plăților în avans, absența unor norme între întreprinderi privind rambursările către organizatorul pachetelor pentru servicii anulate sau neexecutate de furnizorii de servicii, absența unor norme privind voucherele, precum și faptul că este incert dacă cererile de rambursare și voucherele pentru pachetele anulate sunt protejate în caz de insolvență pot cauza dificultăți în ceea ce privește rambursarea plăților efectuate de călători, în special în cazul unor circumstanțe inevitabile și extraordinare care conduc la numeroase anulări și afectează multe destinații de călătorie. Prin urmare, ar trebui să se prevadă că plățile efectuate de călători sunt protejate în mod eficace în orice moment, inclusiv în situații de criză. În plus, ar trebui să se asigure că sistemele naționale de protecție în caz de insolvență sunt reziliente și asigură o protecție mai uniformă.
- (12) Există anumite riscuri care sunt inerente practicii comerciale de solicitare de plăți în avans, în special în situațiile în care organizatorii sunt obligați să ramburseze călătorilor sume semnificative pentru călătorii anulate într-o perioadă scurtă. Prin urmare, ar trebui să se prevadă că avansurile, și anume plățile solicitate călătorilor în momentul rezervării sau la scurt timp după acesta, nu ar trebui să fie mai mari de 25 % din prețul total al pachetului și că organizatorii sau, când este cazul, comercianții cu amănuntul ar trebui să fie împiedicați să solicite plata sumei rămase cu mai mult de 28 de zile înainte de începerea executării pachetului. În același timp, organizatorii și, când este cazul, comercianții cu amănuntul ar trebui să poată solicita avansuri mai mari, în cazul în care acestea sunt necesare pentru asigurarea organizării și a executării corespunzătoare a pachetului. Organizatorii ar putea justifica nivelul avansurilor solicitate prin faptul că efectuează plăți în avans către furnizori de servicii, inclusiv către furnizori care fac parte din același grup de întreprinderi ca ei, sau prin faptul că trebuie să își acopere, în momentul rezervării sau la scurt timp după acesta, costurile legate direct de organizarea și executarea pachetului. Din această categorie ar putea face parte, când este cazul, comisioanele solicitate de comercianții cu amănuntul.
- (13) Nivelul avansurilor nu ar trebui să presupună calcule diferite pentru fiecare pachet, putând fi stabilit pentru grupuri de pachete care au caracteristici similare în ceea ce privește necesitatea avansului. Organizatorii și, când este cazul, comercianții cu amănuntul ar trebui să aibă în continuare obligația de a informa călătorii, înainte de încheierea contractului, cu privire la avansurile solicitate.
- (14) Întrucât limitarea plăților în avans nu este compatibilă cu conceptul de bonuri-cadouri constând în pachete de servicii de călătorie, astfel cum se menționează la articolul 3 punctul 5 litera (b) subpunctul (iv) din Directiva (UE) 2015/2302, și nici cu pachetele rezervate cu mai puțin de 28 de zile înainte de începerea executării pachetului, aceste două tipuri de pachete ar trebui să fie exceptate de la limitarea plăților în avans introdusă de prezenta directivă.
- (15) În cazul în care un serviciu de călătorie cuprins într-un pachet este anulat sau nu este furnizat și în cazul în care s-au efectuat plăți în avans către furnizorul de servicii respectiv, organizatorii ar trebui să aibă dreptul la rambursarea de către furnizorii de servicii, în termen de șapte zile, a sumelor achitate. Acest drept la rambursare ar trebui să le permită organizatorilor să își respecte obligația de a rambursa călătorilor, în termen de 14 zile, sumele achitate, în cazurile în care se reziliază și contractul privind pachetul de servicii de călătorie în ansamblu. În cazul în care un furnizor de servicii de călătorie anulează sau nu furnizează un serviciu cuprins într-un pachet, dar în care

contractul privind pachetul de servicii de călătorie continuă să existe, dreptul la rambursare în termen de șapte zile ar trebui să le permită organizatorilor să propună servicii alternative.

- (16) În anumite situații, poate fi util să se recurgă la vouchere voluntare pentru călători în locul rambursării. Voucherele pot oferi mai multă flexibilitate organizatorilor, în special dacă aceștia se confruntă cu obligația de a efectua numeroase rambursări într-o perioadă scurtă. În același timp, voucherele pot fi acceptabile pentru călătorii care nu au nevoie de o rambursare imediată, atât timp cât există garanții juridice specifice. Prin urmare, ar trebui stabilite norme clare referitoare la vouchere, prin care să se prevadă astfel de garanții. Respectivul garanții ar trebui să includă transparența în ceea ce privește caracterul voluntar și caracteristicile esențiale ale voucherelor, precum și în ceea ce privește drepturile călătorilor în legătură cu voucherele, cum ar fi faptul că, în cazul insolvenței organizatorului, călătorii sunt protejați și faptul că ei au dreptul la rambursare automată în cazul în care nu utilizează un voucher în perioada sa de valabilitate. Organizatorii pot spori atractivitatea voucherelor, propunând, de exemplu, un voucher pentru un quantum mai mare decât cel al rambursării la care are dreptul călătorul. În astfel de cazuri, protecția în caz de insolvență ar trebui să fie limitată la quantumul plăților primite de la călător.
- (17) Statele membre ar putea să prevadă mecanisme prin care să asigure rambursarea sumelor plătite de călători în conformitate cu cerințele legale, în cazurile în care pachetele sunt anulate ca urmare a unor circumstanțe inevitabile și extraordinare și organizatorii nu își pot respecta obligațiile de rambursare. Pentru mai multă transparență, statele membre care introduc sau mențin astfel de mecanisme ar trebui să fie obligate să aducă existența acestora la cunoștința Comisiei și a punctelor de contact centrale ale celorlalte state membre. În mod normal, astfel de mecanisme sunt finanțate exclusiv prin contribuții din partea organizatorilor. Ele pot fi cofinanțate de statele membre numai în circumstanțe excepționale, iar introducerea lor nu trebuie să aducă atingere dispozițiilor Uniunii privind ajutoarele de stat.
- (18) Dată fiind multitudinea de situații care ar putea duce la rezilierea unui contract privind un pachet de servicii de călătorie ca urmare a unor circumstanțe inevitabile și extraordinare care afectează în mod semnificativ executarea unui pachet, se impune evaluarea fiecărui caz în parte, prin prisma, de exemplu, a naturii și amplitudinii unor astfel de circumstanțe. Ar trebui să se clarifice că rezilierea unui contract este posibilă dacă se poate preconiza în mod rezonabil că executarea contractului respectiv va fi afectată în mod semnificativ de circumstanțe inevitabile și extraordinare.
- (19) În timpul pandemiei de COVID-19, au apărut interpretări diferite în ceea ce privește drepturile de anulare ca urmare a unor „circumstanțe inevitabile și extraordinare”, inclusiv în legătură cu relevanța avertismentelor de călătorie. Este indicat, prin urmare, să se precizeze că avertismentele oficiale de călătorie emise cu privire la destinația călătoriei de către autoritățile din statul membru în care își are reședința călătorul sau din care pleacă acesta sau de autoritățile din țara de destinație sunt elemente importante când se evaluează justificarea rezilierii unui contract. De asemenea, ar trebui să se clarifice că restricțiile severe care există la destinația călătoriei sau care se aplică după întoarcerea din călătorie sau vacanță, cum ar fi cerințele de carantină pentru o perioadă semnificativă, sunt, la rândul lor, relevante când se evaluează justificarea rezilierii unui contract privind un pachet de servicii de călătorie.

- (20) De asemenea, ar trebui să se clarifice că perioada de rambursare de 14 zile, care este declanșată prin rezilierea contractului, se aplică indiferent dacă rambursarea este solicitată expres de către călător.
- (21) Pentru a se asigura o protecție eficace și uniformă a călătorilor și condiții de concurență echitabile pentru organizatori, ar trebui să se prevadă că protecția în caz de insolvență a organizatorilor acoperă toate plățile efectuate de călători sau în numele acestora în eventualitatea insolvenței organizatorului, inclusiv cazurile în care întregul pachet sau o parte din acesta nu este executată ca urmare a insolvenței organizatorului și cazurile în care un călător avea dreptul la rambursare sau a primit un voucher de la organizator înainte de insolvența acestuia.
- (22) Pentru a se asigura în orice moment eficacitatea protecției în caz de insolvență pentru călători, ar trebui să se prevadă că garanția trebuie să fie suficientă pentru acoperirea costurilor de rambursare și de repatriere în cazurile în care insolvența are loc într-un moment în care organizatorul deține cele mai mari cantumuri de plăți. Ar trebui să se țină seama de eventualele creșteri ale cantumurilor respective ca urmare a unui volum anticipat mai mare de pachete vândute într-o anumită perioadă. Ar trebui să se clarifice că statele membre ar trebui să supravegheze protecția în caz de insolvență a organizatorilor și să monitorizeze piața serviciilor de protecție în caz de insolvență. Dacă este necesar, statele membre ar trebui să poată impune un al doilea nivel de protecție, cum ar fi un fond de rezervă. Acesta poate fi relevant în cazul în care, de exemplu, polițele de asigurare nu oferă nivelul de protecție prevăzut. În mod normal, astfel de fonduri de rezervă ar trebui să fie finanțate exclusiv prin contribuții din partea organizatorilor. Ar trebui să se clarifice că astfel de măsuri pot fi cofinanțate de statele membre numai în circumstanțe excepționale și să se reitereze că respectivele dispoziții nu aduc atingere dispozițiilor Uniunii privind ajutoarele de stat, în cazul în care măsurile în cauză implică ajutoare de stat.
- (23) În ceea ce privește rambursările plăților în caz de insolvență a unui organizator, ar trebui să se precizeze mai detaliat perioada de rambursare, prin menționarea intervalului de 3 luni de la data la care călătorul a depus documentele necesare pentru examinarea cererii. Este indicat, de asemenea, să se stabilească printr-o dispoziție că statele membre pot să prevadă ca, pe lângă organizatori, și comercianții cu amănuntul să contracteze o protecție în caz de insolvență.
- (24) Ar trebui să se clarifice faptul că punctele de contact centrale sunt responsabile pentru schimbul de informații în ceea ce privește protecția în caz de insolvență și aspectele conexe, inclusiv eventualele mecanisme prin care se asigură rambursarea la timp a sumelor achitate pentru contractele privind pachetele de servicii de călătorie reziliate.
- (25) Este important pentru călători să fie informați în mod corespunzător cu privire la drepturile lor, să poată înțelege informațiile care le sunt furnizate și să aibă acces la respectivele informații când au nevoie de ele. Prin urmare, ar trebui efectuate anumite modificări în ceea ce privește cerințele de informare precontractuală, conținutul unui contract privind un pachet de servicii de călătorie și formularele cu informații standard prevăzute în anexele I și II la Directiva (UE) 2015/2302. De exemplu, în formularele cu informații standard din anexa I ar trebui să fie specificat comerciantul responsabil pentru rambursări în cazul pachetelor anulate. Dreptul la reziliere fără comision a unui contract privind un pachet de servicii de călătorie ca urmare a unor circumstanțe inevitabile și extraordinare ar trebui să fie prezentat alături de posibilitatea de anulare a

unui pachet contra unui comision de anulare. În plus, organizatorii ar trebui să aibă obligația de a adăuga la contract formularul cu informații standard, astfel încât acesta să fie disponibil călătorilor după încheierea contractului, împreună cu datele de contact ale comercianților relevanți.

- (26) Prin urmare, Directiva (UE) 2015/2302 ar trebui modificată în consecință.
- (27) Deoarece obiectivul prezentei directive, și anume aducerea unei contribuții la funcționarea corespunzătoare a pieței interne în legătură cu pachetele de servicii de călătorie și la atingerea unui nivel ridicat și cât se poate de uniform de protecție a consumatorilor, nu poate fi realizat în mod satisfăcător de către statele membre, dar, având în vedere amploarea și efectele sale, poate fi realizat mai bine la nivelul Uniunii, aceasta poate adopta măsuri în conformitate cu principiul subsidiarității, astfel cum este prevăzut la articolul 5 din Tratatul privind Uniunea Europeană. În conformitate cu principiul proporționalității, astfel cum este prevăzut la articolul menționat, prezenta directivă nu depășește ceea ce este necesar pentru realizarea obiectivului menționat.
- (28) Prezenta directivă respectă drepturile fundamentale și se conformează principiilor recunoscute de Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene. Prezenta directivă respectă în special libertatea de a desfășura o activitate comercială, prevăzută la articolul 16 din cartă, asigurând în același timp un nivel ridicat de protecție a consumatorilor în cadrul Uniunii, în conformitate cu articolul 38 din cartă.
- (29) Comisia ar trebui să înainteze Parlamentului European și Consiliului un raport privind aplicarea prezentei directive în termen de cinci ani de la intrarea sa în vigoare. Deși s-au evaluat cu atenție efectele prezentei directive asupra întreprinderilor de voiaj, inclusiv asupra organizatorilor care sunt microîntreprinderi și întreprinderi mici și mijlocii, este indicat să se țină seama în raportul respectiv de impactul aplicării directivei asupra organizatorilor care sunt microîntreprinderi și întreprinderi mici și mijlocii. Când este necesar, raportul ar trebui să fie însoțit de propuneri legislative,

ADOPTĂ PREZENTA DIRECTIVĂ:

Articolul 1

Modificări aduse Directivei (UE) 2015/2302

Directiva (UE) 2015/2302 se modifică după cum urmează:

- (1) Articolul 1 se înlocuiește cu următorul text:

„Articolul 1

Obiect

Scopul prezentei directive este de a contribui la funcționarea corespunzătoare a pieței interne și la asigurarea unui nivel ridicat și cât se poate de uniform de protecție a consumatorilor prin apropierea anumitor aspecte ale actelor cu putere de lege și ale actelor administrative ale statelor membre referitoare la contractele încheiate între călători și comercianți privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de

călătorie asociate, precum și a anumitor aspecte ale contractelor încheiate între organizatorii de pachete și furnizorii de servicii.”

- (2) La articolul 2, alineatul (1) se înlocuiește cu următorul text:

„(1) Prezenta directivă se aplică pachetelor oferite spre vânzare sau vândute călătorilor de către comercianți și serviciilor de călătorie asociate facilitate călătorilor de către comercianți.

Ea se aplică, de asemenea, drepturilor la rambursare pe care organizatorii, astfel cum sunt definiți la articolul 3 punctul 8, le au față de furnizorii de servicii de călătorie în cazul anulării sau nefurnizării unui serviciu care face parte dintr-un pachet de servicii de călătorie.”

- (3) Articolul 3 se modifică după cum urmează:

- (a) punctul 2 se înlocuiește cu următorul text:

„2. «pachet» înseamnă o combinație a cel puțin două tipuri diferite de servicii de călătorie, astfel cum sunt definite la punctul 1, destinate aceleiași călătorii sau vacanțe, cu condiția ca:

- (a) serviciile respective să fie combinate de un singur comerciant, inclusiv la cererea călătorului sau în conformitate cu selecția acestuia, înainte de a se încheia un contract unic cu privire la toate serviciile sau
- (b) indiferent dacă se încheie contracte separate cu furnizori individuali de servicii de călătorie și:

- (i) respectivele servicii sunt achiziționate de la un singur și același punct de vânzare și

- au fost selectate înainte de acceptarea efectuării plății de către călător sau

- alte tipuri de servicii de călătorie sunt rezervate în termen de 3 ore din momentul în care călătorul a acceptat să efectueze plata pentru primul serviciu de călătorie sau

- alte tipuri de servicii de călătorie sunt rezervate în termen de 24 de ore din momentul în care călătorul a acceptat să efectueze plata pentru primul serviciu de călătorie și cu condiția ca, înainte de acceptarea efectuării plății de către călător pentru primul serviciu de călătorie, comerciantul să fi invitat călătorul să rezerve ulterior unul sau mai multe tipuri suplimentare de servicii de călătorie sau

- (ii) sunt oferite, vândute sau plătite la un preț forfetar sau total, indiferent dacă au fost eventual facturate separat sau

- (iii) sunt promovate sau vândute sub denumirea de «pachet» sau sub o denumire similară sau

- (iv) sunt combinate după încheierea unui contract prin care un comerciant acordă călătorului dreptul să aleagă dintr-o selecție de diferite tipuri de servicii de călătorie sau
- (v) sunt achiziționate de la comercianți diferiți prin procese de rezervare online asociate în care numele călătorului, detaliile de plată, adresa de e-mail sau alte date cu caracter personal ale călătorului se transmit de la comerciantul cu care se încheie primul contract către un alt comerciant sau alți comercianți.

O combinație de servicii de călătorie în care nu mai mult decât unul dintre serviciile de călătorie menționate la punctul 1 litera (a), (b) sau (c) este combinat cu unul sau mai multe servicii turistice menționate la punctul 1 litera (d) nu este un pachet dacă aceste din urmă servicii:

(a) nu reprezintă cel puțin 25 % din valoarea combinației și nu sunt promovate drept caracteristică esențială a combinației și nu reprezintă în alt fel o astfel de caracteristică sau

(b) sunt selectate și achiziționate doar după începerea executării unui serviciu de călătorie menționat la punctul 1 litera (a), (b) sau (c);”;

(b) punctul 5 se înlocuiește cu următorul text:

„5. «serviciu de călătorie asociat» înseamnă o combinație de diferite tipuri de servicii de călătorie care nu se încadrează în definiția unui pachet, astfel cum este prevăzută la punctul 2, în cadrul căreia un comerciant care este parte la un contract privind furnizarea unui serviciu de călătorie și care primește plăți efectuate de un călător sau în numele acestuia invită călătorul respectiv să rezerve un tip suplimentar de servicii de călătorie de la un alt comerciant în scopul aceleiași călătorii sau vacanțe și în cadrul căreia se încheie un contract privind furnizarea unui serviciu de călătorie suplimentar în termen de cel mult 24 de ore de la confirmarea rezervării din primul contract.”

(4) La articolul 5, alineatul (1) se modifică după cum urmează:

(a) litera (d) se înlocuiește cu următorul text:

„(d) modalitățile de plată, inclusiv orice sumă sau procentaj din preț care urmează să fie achitat sub formă de avans și termenul pentru achitarea soldului, în conformitate cu articolul 5a, sau garanțiile financiare care urmează să fie achitate sau furnizate de călător;”;

(b) litera (g) se înlocuiește cu următorul text:

„informații privind posibilitatea călătorului de a rezilia contractul oricând înainte de începerea executării pachetului, cu plata unui comision de reziliere adecvat și justificabil, sau, după caz, a comisioanelor de reziliere standardizate solicitate de organizator, în conformitate cu articolul 12 alineatul (1), și

informații privind posibilitatea călătorului de a rezilia contractul privind pachetul de servicii de călătorie fără plata unui comision de reziliere, ca urmare a unor circumstanțe inevitabile și extraordinare, astfel cum se specifică la articolul 12 alineatul (2);”.

- (5) Se introduce următorul articol 5a:

„Articolul 5a

Plăți

Statele membre se asigură că, în afara pachetelor definite la articolul 3 punctul 2 litera (b) subpunctul (iv) și a pachetelor rezervate cu mai puțin de 28 de zile înainte de începerea executării pachetului, organizatorul sau, când este cazul, comerciantul cu amănuntul nu solicită avansuri care depășesc 25 % din prețul total al pachetului și nu solicită plata cuantumului rămas cu mai mult de 28 de zile înainte de începerea executării pachetului. Organizatorul sau, când este cazul, comerciantul cu amănuntul poate solicita avansuri mai mari în cazul în care acestea sunt necesare pentru asigurarea organizării și a executării pachetului. *Avansurile pot să acopere plățile în avans către furnizorii serviciilor incluse în pachet și costurile suportate de organizator sau, când este cazul, de către comerciantul cu amănuntul, legate în mod specific de organizarea și executarea pachetului, în măsura în care este necesar să se acopere costurile respective în momentul rezervării.”*

- (6) Articolul 7 se modifică după cum urmează:

- (a) la alineatul (2), litera (b) se înlocuiește cu următorul text:

„(b) informații din care să reiasă:

- (i) că organizatorul este responsabil pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie incluse în contract în conformitate cu articolul 13, pentru eventualele rambursări necesare ca urmare a rezilierii sau modificării unui contract și pentru acordarea de asistență, în conformitate cu articolul 16, în cazul în care călătorul se află în dificultate;
- (ii) că, atunci când este cazul, călătorul poate să contacteze și organizatorul prin intermediul comerciantului cu amănuntul.”;

- (b) se introduce următorul alineat (2a):

„(2a) Se atașează la contract formularul cu informații relevant prevăzut în anexa I. Contractul conține o trimitere clară la respectivul formular cu informații.”

- (7) Articolul 12 se modifică după cum urmează:

- (a) alineatul (2) se înlocuiește cu următorul text:

„(2) Fără a aduce atingere alineatului (1), călătorul are dreptul să rezilieze contractul privind pachetul de servicii de călătorie înainte de începerea

executării pachetului fără a plăti vreun comision de reziliere în cazul unor circumstanțe inevitabile și extraordinare care se produc la destinația călătoriei sau în vecinătatea imediată a acesteia, care se produc la locul de reședință sau de plecare al călătorului sau care afectează călătoria spre destinație, în cazul în care astfel de circumstanțe afectează în mod semnificativ executarea pachetului. Călătorul poate să rezilieze contractul în cazul în care se poate preconiza în mod rezonabil că executarea contractului privind pachetul de servicii de călătorie va fi afectată în mod semnificativ de circumstanțe inevitabile și extraordinare. În cazul în care contractul privind pachetul de servicii de călătorie este reziliat în conformitate cu prezentul alineat, călătorul are dreptul la o rambursare completă a oricărei plăți efectuate pentru pachet, dar nu are dreptul la vreo despăgubire suplimentară.”;

- (b) se introduce următorul alineat (3a):

„(3a) Avertismentele oficiale de călătorie spre o anumită destinație, emise de autoritățile statului membru din care pleacă sau în care își are reședința călătorul sau de autoritățile țării de destinație, sau restricțiile severe la care vor fi supuși călătorii la destinația călătoriei sau în statul membru de reședință ori de plecare după întoarcerea din călătorie sau vacanță sunt elemente importante de care se ține seama când se verifică dacă se justifică rezilierea contractului în temeiul alineatului (2) și al alineatului (3) litera (b).”;

- (c) alineatul (4) se înlocuiește cu următorul text:

„(4) Organizatorul efectuează orice rambursare necesară în temeiul alineatelor (2) și (3) sau, în ceea ce privește alineatul (1), rambursează orice plată efectuată de către călător sau în numele acestuia pentru pachetul respectiv, din care se scade comisionul de reziliere adecvat și justificabil. Organizatorul efectuează astfel de restituiri sau rambursări către călător fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la rezilierea contractului privind pachetul de servicii de călătorie, indiferent dacă respectivul călător solicită expres rambursarea sau nu.

Statele membre care introduc sau mențin mecanisme pentru a asigura efectuarea rambursărilor către călători în termenul stabilit la primul paragraf, în urma rezilierii contractelor privind pachete de servicii de călătorie în conformitate cu alineatele (2) și (3), informează Comisia și punctele de contact centrale ale celorlalte state membre, menționate la articolul 18 alineatul (2), cu privire la mecanismele respective. Orice cofinanțare a unor astfel de mecanisme de către statele membre este posibilă numai în circumstanțe excepționale și justificate în mod corespunzător și numai după ce a fost aprobată, astfel cum se prevede în dispozițiile Uniunii privind ajutoarele de stat.”

- (8) Se introduce următorul articol 12a:

„Articolul 12a

Vouchere

(1) Statele membre se asigură că, în cazul în care un contract este reziliat în temeiul articolelor 10, 11 sau 12, organizatorul poate să ofere călătorului posibilitatea de a accepta, în locul rambursării, un voucher care să poată fi utilizat pentru un pachet viitor.

(2) Înainte să accepte voucherul, călătorul este informat în scris de către organizator, în mod clar și vizibil, cu privire la:

(a) faptul că are dreptul la rambursare în termen de 14 zile și că nu este obligat să accepte un voucher;

(b) perioada de valabilitate a voucherului și drepturile călătorilor în ceea ce privește voucherele, astfel cum sunt stabilite la prezentul articol.

(3) Valoarea voucherului oferit corespunde cel puțin cuantumului rambursării la care are dreptul călătorul. Organizatorul poate oferi un voucher pentru un cuantum mai mare.

(4) Călătorii își pierd dreptul la rambursare în perioada de valabilitate a voucherului numai dacă acceptă în mod explicit și în scris voucherul în locul unei rambursări. Părțile pot conveni asupra unei rambursări integrale în orice moment înainte de utilizarea sau expirarea unui voucher.

(5) Voucherele au o perioadă de valabilitate de maximum 12 luni de la data la care au fost acceptate de călător în conformitate cu alineatul (4). Această perioadă poate fi prelungită o singură dată, cu maximum 12 luni, cu acordul explicit și scris al ambelor părți.

(7) Dacă voucherul nu este utilizat în perioada sa de valabilitate, organizatorul rambursează cuantumul specificat în voucher cât mai curând posibil, în termen de cel mult 14 zile de la sfârșitul perioadei de valabilitate, fără a fi necesară o cerere prealabilă din partea călătorului.

(8) Voucherele pot fi transferate altui călător, fără costuri suplimentare.

(9) Voucherele sunt acoperite de protecția în caz de insolvență care trebuie să fie contractată de organizator în temeiul articolului 17 pentru cuantumul plăților primite de la călător.”

(9) Articolul 17 se înlocuiește cu următorul text:

„Articolul 17

Eficacitatea și domeniul de aplicare al protecției în caz de insolvență

(1) Statele membre se asigură că organizatorii stabiliți pe teritoriul lor oferă garanții privind rambursarea tuturor plăților efectuate de către călători sau în numele acestora, în cazul insolvenței organizatorilor. Se include protecția plăților efectuate în cazurile în care întregul pachet sau o parte din acesta nu este executată ca urmare a insolvenței organizatorului sau în care un călător avea dreptul la rambursare sau a primit un voucher de la organizator înainte de insolvența acestuia. În legătură cu voucherele, garanția se limitează la

cuantumul plăților primite de la călător. În cazul în care în contractul privind pachetul de servicii de călătorie este inclusă călătoria de întoarcere, organizatorii asigură garanții și pentru repatrierea călătorului. Se poate oferi continuarea pachetului.

Organizatorii care nu sunt stabiliți într-un stat membru și care vând sau oferă spre vânzare pachete într-un stat membru sau care, prin orice mijloc, își direcționează activitățile către un stat membru au obligația de a furniza garanția în conformitate cu dreptul statului membru respectiv.

- (2) Garanția prevăzută la alineatul (1) este efectivă și acoperă costurile previzibile în mod rezonabil. Aceasta acoperă cuantumul plăților efectuate de către sau în numele călătorilor în legătură cu pachetele, ținând cont de perioada scursă între primirea oricăror plăți și finalizarea pachetelor, precum și de costurile estimate ale repatrierii în caz de insolvență a organizatorului. Garanția trebuie să fie suficientă pentru a acoperi în orice moment costurile rambursărilor și, când este cazul, ale repatrierilor și ale voucherelor. Pentru acoperire se ține seama de perioadele în care organizatorii dețin cele mai mari cuantumuri de plăți și de eventualele variații ale volumului de pachete vândute.
- (3) Pentru a asigura eficacitatea protecției în caz de insolvență, statele membre supraveghează acordurile de protecție în caz de insolvență ale organizatorilor stabiliți pe teritoriul lor, monitorizează piața serviciilor de protecție în caz de insolvență și pot, dacă este necesar, să impună un al doilea nivel de protecție. Orice cofinanțare de către statele membre este posibilă numai în circumstanțe excepționale și justificate în mod corespunzător și numai după ce a fost aprobată, astfel cum se prevede în dispozițiile Uniunii privind ajutoarele de stat.
- (4) Călătorii beneficiază de protecția în caz de insolvență a organizatorului indiferent de locul lor de reședință, de locul de plecare sau de locul în care se efectuează vânzarea pachetului și indiferent de statul membru în care este situată entitatea responsabilă pentru protecția în caz de insolvență.
- (5) Atunci când executarea pachetului este afectată de insolvența organizatorului, garanția este disponibilă gratuit pentru a se asigura repatrierile și, în cazul în care este necesar, plata cazării înainte de repatriere.
- (6) Rambursările plăților afectate de insolvența organizatorului se efectuează fără întârzieri nejustificate după depunerea cererii de către călător, în termen de cel mult trei luni de la data la care călătorul a depus documentele necesare pentru examinarea cererii.
- (7) În cazurile justificate prin prisma plăților primite de comercianții cu amănuntul, statele membre pot să prevadă ca, pe lângă organizatori, și comercianții cu amănuntul să contracteze o protecție în caz de insolvență, în pofida articolului 13 alineatul (1) al doilea paragraf.”
- (10) La articolul 18, alineatul (2) se înlocuiește cu următorul text:

„(2) Statele membre desemnează puncte de contact centrale care să faciliteze cooperarea administrativă și supravegherea organizatorilor care desfășoară activități

în mai multe state membre și care să facă schimb de informații în legătură cu protecția în caz de insolvență și cu orice mecanism instituit pentru asigurarea eficacității rambursărilor în cazul rezilierii contractelor privind pachetele de servicii de călătorie. Statele membre notifică tuturor celorlalte state membre și Comisiei datele de contact ale respectivelor puncte de contact.”

- (11) Articolul 19 se înlocuiește cu următorul text:

„Articolul 19

Protecția în caz de insolvență și cerințele în materie de informare în ceea ce privește serviciile de călătorie asociate

(1) În ceea ce privește serviciile de călătorie asociate, astfel cum sunt definite la articolul 3 punctul 5, statele membre iau măsurile necesare astfel încât comercianții care invită călătorii să încheie un contract privind un alt tip de serviciu de călătorie să ofere garanții pentru rambursarea tuturor plăților pe care le primesc de la călători. În cazul în care astfel de comercianți sunt responsabili pentru călătoria de întoarcere a călătorului, garanția acoperă și repatrierea călătorului. Articolul 17 alineatul (1) al doilea paragraf, articolul 17 alineatele (2)-(6) și articolul 18 se aplică *mutatis mutandis*.

(2) Când invită călătorul să încheie un contract privind un alt tip de serviciu de călătorie, comerciantul, inclusiv în cazul în care nu este stabilit într-un stat membru, dar direcționează, prin orice mijloc, astfel de activități către un stat membru, îi furnizează călătorului formularul relevant cu informații standard, prevăzut în anexa II, completat după caz. Formularul se furnizează în mod clar și vizibil.

(3) În cazul în care comercianții nu îndeplinesc cerințele prevăzute la alineatele (1) și (2) din prezentul articol, se aplică drepturile și obligațiile prevăzute la articolele 9 și 12 și în capitolul IV în raport cu serviciile de călătorie incluse în serviciul de călătorie asociat.

(4) În cazul în care se formează un serviciu de călătorie asociat, comerciantul care încheie un contract privind un alt tip de serviciu de călătorie aduce acest fapt la cunoștința comerciantului care l-a invitat pe călător să încheie un astfel de contract.”

- (12) Articolul 22 se înlocuiește cu următorul text:

„Articolul 22

Dreptul la despăgubiri și drepturile la rambursare ale organizatorilor

(1) În cazurile în care un organizator sau, în conformitate cu articolul 13 alineatul (1) al doilea paragraf sau cu articolul 20, un comerciant cu amănuntul plătește o despăgubire, acordă o reducere de preț sau îndeplinește alte obligații care îi revin în temeiul prezentei directive, statele membre se asigură că organizatorul sau comerciantul cu amănuntul are dreptul de a pretinde despăgubiri de la orice terț care a contribuit la evenimentul care a generat compensarea, reducerea prețului sau alte obligații.

(2) Statele membre se asigură că, atunci când un furnizor de servicii anulează sau nu furnizează un serviciu care face parte dintr-un pachet, respectivul furnizor de servicii rambursează organizatorului, în termen de 7 zile, toate plățile efectuate de organizator pentru serviciul respectiv. Termenul de 7 zile începe să curgă din ziua următoare anulării serviciului sau datei la care ar fi trebuit executat serviciul, luându-se în considerare data cea mai apropiată.”

(13) Anexa I se înlocuiește cu textul din anexa I la prezenta directivă.

(14) Anexa II se înlocuiește cu textul din anexa II la prezenta directivă.

Articolul 2

Rapoartele Comisiei și reexaminarea

Comisia înaintează Parlamentului European și Consiliului un raport privind aplicarea prezentei directive în termen de [5 ani de la intrarea în vigoare a prezentei directive]. În acest raport se ține seama, de asemenea, de impactul asupra organizatorilor care sunt microîntreprinderi sau întreprinderi mici și mijlocii.

Raportul este însoțit, după caz, de propuneri legislative.

Articolul 3

Transpunere

(1) În termen de cel mult [18 luni de la intrarea în vigoare a directivei], statele membre adoptă și publică actele cu putere de lege și actele administrative necesare pentru a se conforma prezentei directive. Statele membre comunică de îndată Comisiei textul acestor acte.

Statele membre aplică aceste acte începând cu [6 luni de la termenul de transpunere].

Atunci când statele membre adoptă aceste acte, ele cuprind o trimitere la prezenta directivă sau sunt însoțite de o astfel de trimitere la data publicării lor oficiale. Statele membre stabilesc modalitatea de efectuare a acestei trimiteri.

(2) Statele membre comunică Comisiei textul principalelor dispoziții de drept intern pe care le adoptă în domeniul reglementat de prezenta directivă.

Articolul 4

Intrarea în vigoare

Prezenta directivă intră în vigoare în a douăzecea zi de la data publicării în *Jurnalul Oficial al Uniunii Europene*.

Articolul 5

Destinatari

Prezenta directivă se adresează statelor membre.

Adoptată la Bruxelles,

*Pentru Parlamentul European,
Președinta*

*Pentru Consiliu,
Președintele*