

O protecție mai bună a pachetelor de servicii turistice prin norme europene

Cum va funcționa acest lucru în practică

Fișă informativă | 1 iulie 2018

Věra Jourová

Comisar pentru justiție,
consumatori și egalitatea de gen



Direcția Generală Justiție
și Consumatori



O protecție clară pentru formule de călătorie bine definite

De la 1 iulie 2018 vor intra în vigoare noi norme la nivelul UE, prin care în jur de 120 de milioane de persoane care achiziționează formule de călătorie combinate vor fi mai bine protejate. **Astfel, prejudiciile pe care le suportă anual consumatorii se vor reduce cu aproape 430 de milioane EUR.** Acest lucru se va realiza prin adoptarea următoarelor măsuri:

- **extinderea conceptului de „pachet”**, pentru a include în mod clar combinații personalizate de servicii de călătorie;
- **oferirea unor informații mai clare călătorilor** în legătură cu tipul de produs pe care îl cumpără și nivelul de protecție de care beneficiază;
- **introducerea conceptului de „formulă de călătorie asociată”**, care se va aplica unor combinații mai flexibile de servicii de călătorie, ceea ce va garanta faptul că plățile vor fi protejate în cazul în care comerciantul dă faliment.



Protecție pentru pachetele personalizate

Thomas și-a rezervat un bilet de avion spre Thailanda direct de pe site-ul companiei aeriene X. În timpul rezervării, i s-a oferit posibilitatea de a alege și cazare la un hotel. A selectat ambele servicii și, la sfârșitul rezervării, a plătit un preț total pentru cele două servicii pe site-ul companiei aeriene.

Prietenul său, James, a cumpărat un pachet de călătorie prestabilit de la operatorul de turism Y, în care sunt incluse cazarea la același hotel și un zbor cu aceeași companie aeriană.

Ajunși la hotel, cei doi descoperă că acesta este în curs de renovare și că nu există camere disponibile.

Conform normelor din anii '90:

În temeiul vechilor norme, James ar fi putut să apeleze la operatorul de turism Y în vederea soluționării problemei. Nu este însă clar dacă vacanța lui Thomas ar fi fost considerată un pachet

și dacă, prin urmare, compania aeriană X ar fi fost obligată să îl ajute pe Thomas să își rezolve problema legată de cazare.

Conform noilor norme:

Atât operatorul de turism Y, cât și compania aeriană X vor fi considerați organizatori ai unui pachet și îi vor informa pe James și pe Thomas, în momentul rezervării, prin intermediul unui text standard, că vacanța sau călătoria **este considerată un pachet în conformitate cu Directiva UE privind pachetele de servicii turistice**, și că X și Y răspund de asigurarea adecvată a tuturor serviciilor de călătorie incluse în pachet.

James va putea apela la operatorul de turism Y, și în egală măsură Thomas va putea să îi solicite companiei aeriene X să rezolve problema apărută, prin asigurarea cazării convenite sau a uneia de o calitate superioară.

Protecție pentru formulele de călătorie asociate



În cazul formulelor de călătorie asociate există deja un grad de protecție, care se limitează însă la situațiile în care primul furnizor de servicii dă faliment; protecția înseamnă o garanție de returnare a banilor și, dacă este cazul, de repatriere. În cazul în care numele, adresa de e-mail și detaliile privitoare la modul de plată ale călătorului sunt transmise de pe primul site pe cel de al doilea (pachete de tip „click through”), se aplică normele privind protecția deplină a pachetelor.

Maria a cumpărat un bilet de avion dus-întors pentru New York de pe site-ul companiei aeriene X, pentru ea și pentru partenerul ei. După ce i s-a confirmat rezervarea, i s-a oferit posibilitatea să rezerve o cameră de hotel la New York prin intermediul unui link către o pagină de internet specializată în rezervarea de cazare. În următoarele 24 de ore, Maria și-a rezervat o cameră la hotel de pe site-ul asociat. Cât timp Maria și partenerul ei sunt în New York, compania aeriană X devine insolubilă și zborul de retur este anulat, deși Maria l-a plătit la momentul rezervării.

Conform normelor din anii '90:

Maria și partenerul ei trebuie să își găsească singuri un zbor de întoarcere, într-un interval de timp scurt și să îl plătească, fără a avea dreptul la rambursarea sumei plătite pentru biletul inițial.

Conform noilor norme:

În prezent, călătoria este considerată o **formulă de călătorie asociată** și repatrierea celor doi în caz de insolvență se încadrează în protecția pe care compania aeriană X are obligația să o ofere.

Noua directivă garantează faptul că, atunci când primește linkul pentru rezervarea hotelului, Maria este informată în mod clar și vizibil de faptul că zborul și cazarea la hotel nu constituie un pachet și că, prin urmare, compania aeriană nu va interveni în cazul în care vor exista probleme cu cazarea.

Protecție suplimentară pentru călători

Dreptul de anulare în cazul pachetelor



Conform normelor din anii '90:

Antonio a rezervat o călătorie la Mallorca printr-un operator de turism care oferă vacanțe pentru grupuri, inclusiv cazare, transport intern și activități sportive. Ulterior, în cursul aceluiași an, și-a schimbat locul de muncă și a decis că nu mai este în măsură să plece în acea vacanță. Conform vechilor norme, Antonio avea posibilitatea de a transfera rezervarea unei alte persoane sau de a anula rezervarea, fără nici o compensație financiară.

Conform noilor norme:

Antonio are în continuare posibilitatea de a-și transfera rezervarea unei alte persoane, dar are și dreptul de a anula vacanța, din orice motiv, plătind societății o taxă rezonabilă de anulare.



Prețuri corecte și previzibile

Conform normelor din anii '90:

Susie a rezervat o vacanță în Japonia printr-un operator de turism. În momentul rezervării, operatorul i-a spus că prețul va fi de 1 700 EUR. Ulterior a fost însă informată că, din cauza majorării prețurilor petrolului și a variațiilor cursului de schimb, prețul este de 1 850 EUR. Normele anterioare ale UE garantau un drept de anulare dacă prețul se majora semnificativ, fără ca această noțiune să fie definită.

Conform noilor norme:

În cazul în care organizatorul pachetului dorește să crească prețul cu mai mult de 8 %, cum este cazul exemplului dat, Susie are dreptul să anuleze vacanța fără penalități.

Beneficii suplimentare pentru întreprinderi

Noua directivă face **mai echitabilă concurența pe piața serviciilor de călătorie, menținând în același timp costurile de conformare rezonabile pentru toate părțile implicate**. Comerțul transfrontalier este facilitat prin **instituirea unor norme comune la nivelul UE pentru pachete de servicii turistice** referitoare la informațiile precontractuale, clauzele contractuale obligatorii, schimbarea prețurilor, dreptul de retractare și drepturile călătorilor în cazul în care ceva nu se desfășoară corect. Noua directivă introduce, de asemenea, **un sistem de recunoaștere reciprocă a protecției** în caz de insolvență, dublat de un mecanism de cooperare structurată între statele membre.

O armonizare și modernizare sporite a cerințelor de informare



Conform normelor din anii '90:

Dacă Adventure Tours, un operator de turism din Polonia, dorea să propună pachete de călătorie clienților din alte state membre, inclusiv online, trebuia să țină seama de diferitele cerințe în materie de informare care existau în acele state membre. De asemenea, trebuia să informeze călătorii în mod special cu privire la cerințele și termenele aplicabile în materie de vize care li se aplicau acestora. Adventure Tours trebuia, de asemenea, să cunoască diferitele norme naționale referitoare la aspecte precum clauzele și modificările unui contract, inclusiv schimbările de preț și drepturile pasagerilor în cazul în care ceva nu se desfășoară corect.

Conform noilor norme:

În prezent, Adventure Tours poate funcționa pe baza unei liste uniforme și exhaustive care cuprinde cerințele în materie de informare precontractuală și clauzele contractuale. Informează călătorii cu privire la principalele lor drepturi prin intermediul unor modele standardizate de informații cuprinse în directivă și oferă informații generale privind condițiile de obținere a vizelor la destinație. Există norme uniforme privind modificarea contractelor, inclusiv modificările de preț, și privind drepturile călătorilor în caz de probleme. Prin urmare, Adventure Tours va putea să își extindă mai ușor activitatea în afara Poloniei.

Recunoașterea reciprocă a protecției în caz de insolvență



Conform normelor din anii '90:

SunFun Travel, un operator de turism din Luxemburg, oferea posibilitatea de a rezerva zboruri cu plecare de pe aeroporturile din Belgia, Franța, Olanda și Germania și dorea să își extindă oferta de pachete turistice și către clienții din aceste țări. SunFun Travels s-a confruntat cu probleme legate de recunoașterea în aceste state membre a sistemului său de protecție în caz de insolvență, contractat în Luxemburg. Prin urmare, SunFun Travels nu a reușit să își extindă activitățile în afara Luxemburgului.

Conform noilor norme:

În prezent, SunFun Travel poate să își extindă mai ușor activitatea în afara Luxemburgului, întrucât statele membre își recunosc reciproc sistemele de protecție în caz de insolvență. Autoritățile de supraveghere din alte state membre au dreptul să primească toate informațiile relevante de la autoritățile luxemburgheze cu privire la protecția în caz de insolvență a SunFun Travel.