

31990L0314

23.6.1990

JURNALUL OFICIAL AL COMUNITĂȚILOR EUROPENE

L 158/59

DIRECTIVA CONSILIULUI
din 13 iunie 1990
privind pachetele de servicii pentru călătorii, vacanțe și circuite

(90/314/CEE)

CONSILIUL COMUNITĂȚILOR EUROPENE,

având în vedere Tratatul de instituire a Comunității Economice Europene, în special articolul 100a,

având în vedere propunerea Comisiei ⁽¹⁾,

în cooperare cu Parlamentul European ⁽²⁾,

având în vedere avizul Comitetului Economic și Social ⁽³⁾,

întrucât unul dintre principalele obiective ale Comunității este realizarea pieței interne, în cadrul căreia sectorul turistic joacă un rol esențial;

întrucât legislațiile interne ale statelor membre privind pachetele de servicii pentru călătorii, vacanțe și circuite, denumite în continuare „pachete”, prezintă multe neconcordanțe, iar practicile naționale în acest domeniu diferă considerabil, ceea ce împiedică libera prestare a serviciilor turistice și denaturează concurența între operatorii din diverse state membre;

întrucât stabilirea unor norme comune privind pachetele de servicii turistice va contribui la eliminarea acestor obstacole și, în consecință, la realizarea unei piețe comune a serviciilor, ceea ce le va permite operatorilor dintr-un stat membru să își ofere serviciile și în alte state membre, iar consumatorilor, să beneficieze de condiții similare, indiferent de statul membru din care cumpără pachetul;

întrucât punctul 36 litera (b) din anexa la Rezoluția Consiliului din 19 mai 1981 privind al doilea program al Comunității Economice Europene pentru politica de protecție și informare a consumatorilor ⁽⁴⁾ invită Comisia să studieze, *inter alia*, turismul și, dacă este cazul, să prezinte propuneri adecvate, ținând seama de semnificația lor pentru protecția consumatorilor și de efectele diferențelor care apar în legislațiile statelor membre în ceea ce privește buna funcționare a pieței comune;

întrucât în Rezoluția din 10 aprilie 1984 ⁽⁵⁾ privind politica comunitară în domeniul turismului, Consiliul a salutat inițiativa

Comisiei de a atrage atenția asupra importanței turismului și a luat notă de orientările inițiale ale Comisiei privind politica comunitară în domeniul turismului;

întrucât comunicarea adresată de Comisie Consiliului, intitulată „Impulsionarea politicii de protecție a consumatorilor”, aprobată prin Rezoluția Consiliului din 6 mai 1986 ⁽⁶⁾, include la punctul 37, între măsurile propuse de Comisie, armonizarea legislației privind pachetele turistice;

întrucât turismul joacă un rol din ce în ce mai important în economiile statelor membre; întrucât sistemul de pachete turistice reprezintă o parte fundamentală a turismului; întrucât dezvoltarea și productivitatea sectorului de pachete turistice din statele membre ar fi stimulate dacă măcar un număr minim de norme comune ar fi adoptate în vederea creării unei dimensiuni comunitare; întrucât acest lucru nu numai că ar aduce avantaje cetățenilor Comunității care ar cumpăra pachete organizate pe baza acestor norme, dar ar atrage și turiști din afara Comunității, întresăți de avantajele standardelor garantate de aceste pachete;

întrucât neconcordanțele pe care le prezintă normele de protecție a consumatorilor din diferite state membre descurajează cumpărarea de pachete dintr-un stat membru de către consumatorii dintr-un alt stat membru;

întrucât acest factor de descurajare este extrem de eficient și împiedică cumpărarea de pachete din afara statului membru în care locuiesc consumatorii; întrucât acest factor de descurajare este mai eficient decât în cazul achiziționării altor servicii, ținând seama de natura specială a serviciilor furnizate în cadrul unui pachet, care implică, în general, cheltuirea în avans a unor sume importante și furnizarea de servicii într-un stat, altul decât cel în care își are reședința consumatorul;

întrucât consumatorul ar trebui să beneficieze de protecția asigurată prin prezenta directivă, fie că este vorba despre o parte contractantă directă, un cesionar sau membrul unui grup în numele căruia o altă persoană a încheiat un contract referitor la un pachet turistic;

întrucât organizatorul și/sau detailistul are obligația de a se asigura că indicațiile furnizate în documentele care descriu pachetele organizate și, respectiv, vândute de aceștia nu sunt înșelătoare, iar broșurile puse la dispoziția consumatorilor conțin informații clare și precise;

⁽¹⁾ JO C 96, 12.4.1988, p. 5.

⁽²⁾ JO C 69, 20.3.1989, p. 102 și JO C 149, 18.6.1990.

⁽³⁾ JO C 102, 24.4.1989, p. 27.

⁽⁴⁾ JO C 165, 23.6.1981, p. 24.

⁽⁵⁾ JO C 115, 30.4.1984, p. 1.

⁽⁶⁾ JO C 118, 7.3.1986, p. 28.

întrucât consumatorii trebuie să aibă o copie a clauzelor contractuale aplicabile pachetului; întrucât acest lucru poate fi realizat prin solicitarea ca toate clauzele contractuale să fie consemnate în scris sau sub orice altă formă clară și accesibilă și ca o copie a acestora să le fie remisă;

întrucât, în anumite cazuri, consumatorul trebuie să aibă libertatea de a ceda unei terțe persoane rezervarea pe care a efectuat-o;

întrucât, în principiu, prețul fixat prin contract nu este revizibil, cu excepția cazului în care posibilitatea de a modifica un preț în sus sau în jos este stipulată în mod expres în contract; întrucât această posibilitate ar trebui totuși condiționată;

întrucât, în anumite cazuri, consumatorul ar trebui să aibă libertatea de a rezilia un contract referitor la un pachet turistic înainte de plecare;

întrucât ar trebui clar definite drepturile pe care le are consumatorul în condițiile în care organizatorul anulează pachetul înainte de data de plecare convenită;

întrucât, dacă, după plecare, consumatorul constată că o mare parte a serviciilor prevăzute în contract nu este furnizată sau dacă organizatorul constată că nu va putea asigura o mare parte din serviciile prevăzute, organizatorul ar trebui să aibă anumite obligații față de consumator;

întrucât organizatorul și/sau detailistul parte contractantă ar trebui să răspundă față de consumator pentru buna îndeplinire a obligațiilor care decurg din contract; întrucât, de asemenea, organizatorul și/sau detailistul ar trebui să răspundă pentru pagubele aduse consumatorilor prin neexecutarea sau executarea defectuoasă a contractului, cu excepția cazului în care erorile de executare a contractului nu pot fi imputate acestora sau unui alt furnizor de servicii;

întrucât, în cazurile în care organizatorul și/sau detailistul sunt răspunzători pentru neexecutarea sau executarea defectuoasă a serviciilor incluse în pachet, o asemenea răspundere ar trebui limitată în conformitate cu convențiile internaționale care reglementează aceste servicii, în special Convenția de la Varșovia din 1929 privind transportul aerian internațional, Convenția de la Berna din 1961 privind transportul pe calea ferată, Convenția de la Atena din 1974 privind transportul maritim și Convenția de la Paris din 1962 privind responsabilitatea hotelierilor; întrucât, mai mult, în ceea ce privește daunele, altele decât cele corporale, răspunderea ar trebui limitată prin contract, în cazul în care se constată că aceste limite nu sunt rezonabile;

întrucât trebuie luate măsuri pentru informarea consumatorilor și rezolvarea reclamațiilor;

întrucât ar fi avantajos atât pentru consumatori, cât și pentru sectorul turistic dacă organizatorii și/sau detailiștii ar fi obligați să ofere garanții suficiente în caz de insolvență;

întrucât statele membre ar trebui să aibă libertatea de a adopta sau de a menține dispoziții mai restrictive cu privire la pachetele de servicii pentru călătorii în scopul protejării consumatorilor,

ADOPTĂ PREZENTA DIRECTIVĂ:

Articolul 1

Prezenta directivă are ca obiect apropierea actelor cu putere de lege și a actelor administrative ale statelor membre referitoare la pachetele de servicii turistice vândute sau oferite spre vânzare pe teritoriul Comunității.

Articolul 2

În sensul prezentei directive:

1. „pachet de servicii turistice” înseamnă combinația prestabilă a cel puțin două dintre elementele următoare, în cazul în care aceste servicii sunt vândute sau oferite spre vânzare la un preț total și depășesc 24 de ore sau includ cazare de o noapte:

(a) transport;

(b) cazare;

(c) alte servicii turistice, care nu sunt subsidiare transportului sau cazării și care reprezintă o parte semnificativă din pachetul de servicii.

Facturarea separată a diverselor elemente ale aceleiași pachet de servicii nu exonerează organizatorul sau detailistul de obligațiile ce decurg din prezenta directivă;

2. „organizator” înseamnă persoana care, în mod neocazional, organizează pachete de servicii și le vinde sau le oferă spre vânzare direct sau prin intermediul unui detailist;

3. „detailist” înseamnă persoana care vinde sau oferă spre vânzare pachetul stabilit de organizator;

4. „consumator” înseamnă persoana care cumpără sau se angajează să cumpere pachetul („contractantul principal”) sau orice altă persoană în numele căreia contractantul principal se angajează să cumpere pachetul („ceilați beneficiari”) sau căreia contractantul principal sau oricare dintre ceilalți beneficiari îi cedează pachetul („cesionarul”);

5. „contract” înseamnă acordul dintre consumator și organizator și/sau detailist.

Articolul 3

(1) Nici o descriere a pachetului de servicii, comunicată consumatorului de către organizator sau detailist, nici prețul și nici celelalte condiții aplicabile contractului nu trebuie să conțină informații înșelătoare.

(2) Orice broșură pusă la dispoziția consumatorului trebuie să indice în mod lizibil, clar și precis prețul și informațiile corespunzătoare privind elementele următoare:

- (a) destinația, mijloacele, caracteristicile și categoriile de transport utilizate;
- (b) modul de cazare, amplasarea, categoria sau nivelul de confort și principalele sale caracteristici, omologarea și clasificarea turistică în conformitate cu normele statului membru de primire respectiv;
- (c) serviciile de masă oferite;
- (d) itinerarul;
- (e) informațiile de ordin general privind condițiile aplicabile resortisanților statului sau statelor membre respective în materie de pașapoarte și de vize, ca și formalitățile sanitare necesare pentru călătorie și ședere;
- (f) valoarea sau procentul din preț ce trebuie vărsat cu titlu de acont și calendarul pentru plata soldului;
- (g) dacă realizarea pachetului de servicii necesită un număr minim de persoane și, în acest caz, data limită de informare a consumatorului în caz de anulare.

Informațiile conținute de această broșură sunt obligatorii pentru organizator sau detailist, cu excepția cazului în care:

- modificarea acestor informații a fost comunicată în mod clar consumatorului înaintea încheierii contractului; în acest caz, broșura trebuie să conțină o mențiune specială,
- modificările au intervenit ulterior, ca urmare a unui acord între părțile contractante.

Articolul 4

- (1) (a) Înainte de încheierea contractului, organizatorul și/sau detailistul furnizează consumatorului, în scris sau sub orice altă formă corespunzătoare, informațiile de ordin general privind condițiile aplicabile resortisanților statului membru sau statelor membre respective în materie de pașapoarte și de vize și, mai ales, în privința termenelor de obținere a lor, precum și informațiile referitoare la formalitățile sanitare necesare pentru călătorie și ședere.
- (b) Organizatorul și/sau detailistul trebuie să furnizeze consumatorului, în scris sau sub orice altă formă corespunzătoare, cu suficient timp înainte de începerea călătoriei, următoarele informații:
 - (i) orarele, escalele și legăturile de transport, dar și detalii referitoare la locul ocupat de turist, de exemplu cabina sau cușeta, dacă este vorba despre un vapor sau vagonul de dormit, dacă este vorba despre un tren;
 - (ii) numele, adresa și numărul de telefon al reprezentanței locale a organizatorului și/sau detailistului sau, în lipsă, numele, adresa și numărul

de telefon al agențiilor locale la care poate apela consumatorul în caz de dificultate.

În cazul în care nu există nici reprezentanțe și nici agenții locale, consumatorului trebuie să i se pună la dispoziție un număr de telefon de urgență sau orice altă informație care i-ar putea permite stabilirea contactului cu organizatorul și/sau detailistul;

- (iii) pentru călătoriile și șederile minorilor în străinătate, informațiile ce permit stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu persoana responsabilă de șederea sa;
- (iv) informații privind semnarea facultativă a unui contract de asigurare care să acopere costurile anulării pachetului de către consumator sau costurile de asistență, inclusiv taxele de repatriere, în caz de accidentare sau de boală.

(2) Statele membre asigură respectarea în contract a următoarelor principii:

- (a) în funcție de pachetul de servicii, contractul trebuie să conțină cel puțin elementele care figurează în anexă;
- (b) toate clauzele contractului trebuie să fie consemnate în scris sau sub orice altă formă clară și accesibilă consumatorului și trebuie să îi fie comunicate înainte de încheierea contractului; consumatorul trebuie să primească o copie a acestor clauze;
- (c) dispozițiile literei (b) nu trebuie să împiedice încheierea tardivă sau „în ultimul moment” a contractelor sau a rezervărilor.

(3) În cazul în care nu poate participa la pachetul de servicii, consumatorul poate ceda rezervarea sa unei persoane care îndeplinește toate condițiile cerute de pachetul de servicii, dacă a informat organizatorul sau detailistul cu suficient timp înainte de plecare. Cedentul și cesionarul răspund solidar în fața organizatorului sau detailistului parte contractantă, pentru plata costului călătoriei, precum și a costurilor suplimentare care ar putea fi determinate de această cedare.

(4) (a) Prețurile stabilite prin contract nu sunt revizibile, cu excepția cazului în care contractul prevede în mod expres posibilitatea de revizuire a prețului în sus sau în jos și determină modalitățile precise de calcul al prețului revizuit, ținând seama numai de variațiile:

- costurilor de transport, inclusiv costul carburantului,
- taxelor aferente anumitor servicii, cum ar fi taxele de aterizare, de debarcare sau de îmbarcare în porturi și aeroporturi,
- cursurilor de schimb aplicate pachetului de servicii respectiv.

(b) În cursul celor 20 de zile care preced data prevăzută pentru plecare, prețul stabilit în contract nu va fi majorat.

(5) În cazul în care, înainte de plecare, organizatorul este constrâns să modifice semnificativ una dintre clauzele esențiale ale contractului, cum ar fi prețul, acesta trebuie să anunțe consumatorul cât mai curând posibil, pentru a-i permite să ia hotărârile corespunzătoare, în special:

- fie să rezilieze contractul fără plata de penalități;
- fie să accepte o clauză contractuală adițională, conținând modificările aduse contractului și reflectarea lor în preț.

În cel mai scurt termen, consumatorul trebuie să anunțe hotărârea sa organizatorului sau detailistului.

(6) În cazul în care consumatorul reziliază contractul în conformitate cu alineatul (5) sau dacă, indiferent de cauză, cu excepția unei greșeli a consumatorului, organizatorul anulează pachetul de servicii înainte de data de plecare convenită, consumatorul are dreptul:

- (a) fie la un alt pachet de servicii de calitate echivalentă sau superioară, în cazul în care organizatorul și/sau detailistul pot să i le propună. Dacă pachetul de servicii oferit în compensație este de calitate inferioară, organizatorul trebuie să ramburseze consumatorului diferența de preț;
- (b) fie la rambursarea cât mai curând posibil a tuturor sumelor vărsate de el în temeiul contractului.

În aceste cazuri, consumatorul are dreptul la o despăgubire pentru neexecutarea contractului, care îi este vărsată fie de către organizator, fie de către detailist, în funcție de ceea ce prevede legislația statului membru respectiv, cu excepția cazului în care:

- (i) anularea se datorează numărului de persoane înscrise pentru pachetul de servicii, care este inferior numărului minim cerut, iar consumatorul este informat despre anulare în scris, în termenul indicat în descrierea pachetului de servicii

sau

- (ii) anularea, exceptând cazurile de suprar rezervare, se datorează unui caz de forță majoră, adică unor împrejurări neobișnuite și imprevizibile, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în pofida tuturor eforturilor depuse.

(7) Dacă, după plecare, o mare parte din serviciile prevăzute în contract nu sunt furnizate sau dacă organizatorul constată că nu va putea asigura o mare parte din serviciile prevăzute, organizatorul face, fără costuri suplimentare pentru consumator, alte aranjamente corespunzătoare pentru continuarea pachetului de servicii și, după caz, despăgubește consumatorul la limita diferenței dintre serviciile prevăzute și cele furnizate.

În cazul în care astfel de aranjamente sunt imposibile sau nu sunt acceptate de către consumator din motive întemeiate, organizatorul furnizează consumatorului, fără costuri suplimentare, un mijloc de transport echivalent, care îl duce înapoi la locul de plecare sau într-un alt loc de sosire convenit cu el și, după caz, despăgubește consumatorul.

Articolul 5

(1) Statele membre iau măsurile necesare pentru ca organizatorul și/sau detailistul parte contractantă să răspundă față de consumator pentru buna executare a obligațiilor ce decurg din acest

contract, indiferent dacă aceste obligații vor fi executate de ei înșiși sau de către alți furnizori de servicii sub rezerva dreptului organizatorului și/sau detailistului de a-i acționa în instanță pe ceilalți furnizori de servicii.

(2) În ceea ce privește daunele care rezultă pentru consumator din neexecutarea sau din executarea defectuoasă a contractului, statele membre iau măsurile necesare pentru ca organizatorul și/sau detailistul să fie trași la răspundere cu excepția cazului în care această neexecutare sau executare defectuoasă nu le este imputabilă nici lor nici altui furnizor de servicii, deoarece:

- lipsurile constatate în executarea contractului sunt imputabile consumatorului;
- aceste lipsuri sunt imputabile unui terț care nu are legătură cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract și au un caracter imprevizibil și inevitabil;
- aceste lipsuri se datorează unui caz de forță majoră, astfel cum este definit la articolul 4 alineatul (6) al doilea paragraf punctul (ii) sau unui eveniment pe care organizatorul și/sau detailistul sau furnizorul, cu tot efortul depus, nu-l puteau prevedea sau evita.

În cazurile menționate la a doua și a treia liniuță, organizatorul și/sau detailistul parte contractantă sunt obligați să ofere prompt asistență consumatorului aflat în dificultate.

În ceea ce privește daunele ce rezultă din neexecutarea sau din executarea defectuoasă a serviciilor care fac obiectul pachetului de servicii, statele membre pot admite ca despăgubirea să fie limitată conform convențiilor internaționale care reglementează aceste servicii.

În ceea ce privește daunele, altele decât cele corporale, rezultând din neexecutarea sau executarea defectuoasă a serviciilor care fac obiectul pachetului de servicii, statele membre pot admite ca despăgubirea să fie limitată prin contract. Această limitare trebuie să fie rezonabilă.

(3) Fără a aduce atingere alineatului (2) al patrulea paragraf nu se pot face derogări de la dispozițiile alineatelor (1) și (2) prin clauză contractuală.

(4) Consumatorul trebuie să semnaleze cât mai curând posibil atât furnizorului de servicii, cât și organizatorului și/sau detailistului, în scris sau sub orice altă formă corespunzătoare, orice abatere în executarea contractului, pe care o constată la fața locului.

Această obligație trebuie menționată clar și explicit în contract.

Articolul 6

În caz de reclamație, organizatorul și/sau detailistul sau reprezentantul său local, dacă acesta există, trebuie să ia măsuri imediate pentru a găsi soluții corespunzătoare.

Articolul 7

Organizatorul și/sau detailistul parte contractantă trebuie să aducă garanții suficiente pentru a asigura, în caz de insolvență, rambursarea sumelor achitate de consumator și repatrierea acestuia.

Articolul 8

În domeniul reglementat de prezenta directivă, statele membre pot adopta sau menține dispoziții mai restrictive pentru a proteja consumatorul.

Articolul 9

(1) Statele membre pun în aplicare măsurile necesare pentru a se conforma prezentei directive înainte de 31 decembrie 1992. Ele informează Comisia despre aceasta.

(2) Comisiei îi sunt comunicate de către statele membre textele principalelor dispoziții de drept intern adoptate în domeniul reglementat de prezenta directivă. Comisia comunică aceste texte celorlalte state membre.

Articolul 10

Prezenta directivă se adresează statelor membre.

Adoptată la Luxemburg, 13 iunie 1990.

Pentru Consiliu

Președintele

D. J. O'MALLEY

ANEXĂ

Elemente pe care trebuie să le conțină un contract în cazul în care se aplică unui pachet de servicii:

- (a) destinația sau destinațiile călătoriei și, în cazul în care sunt prevăzute mai multe șederi, diferitele perioade și datele lor;
 - (b) mijloacele, caracteristicile și categoriile de transport utilizate, datele, orele și locurile de plecare și de sosire;
 - (c) în cazul în care pachetul de servicii include cazarea, situarea locului de cazare, categoria turistică sau nivelul de confort și principalele sale caracteristici, conformitatea sa cu reglementările statului membru de primire respectiv, serviciile de masă oferite;
 - (d) dacă realizarea pachetului de servicii necesită un număr minim de persoane și, în acest caz, termenul limită de informare a consumatorului în caz de anulare;
 - (e) itinerarul;
 - (f) vizitele, excursiile și alte servicii incluse în prețul total convenit al pachetului de servicii;
 - (g) numele și adresa organizatorului, detailistului și, dacă este cazul, ale asigurătorului;
 - (h) prețul pachetului de servicii, eventuala modificare a prețului în conformitate cu articolul 4 alineatul (4) și eventualele taxe aferente anumitor servicii (taxe de aterizare, de debarcare sau de îmbarcare în porturi și aeroporturi, taxe de ședere), în cazul în care ele nu sunt incluse în prețul pachetului de servicii;
 - (i) graficul și modalitățile de plată;
 - (j) cerințele speciale pe care consumatorul le-a adus la cunoștința organizatorului sau detailistului în momentul rezervării și care au fost acceptate de ambele părți;
 - (k) termenele în care consumatorul trebuie să formuleze o eventuală reclamație pentru neexecutarea sau executarea defectuoasă a contractului.
-