

Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komitejas atzinums par tematu “Priekšlikums Eiropas Parlamenta un Padomes direktīvai par kompleksiem ceļojumiem un atbalstītiem ceļojumu pakalpojumiem, ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004, Direktīvu 2011/83/ES un atceļ Padomes Direktīvu 90/314/EEK”

COM(2013) 512 final – 2013/0246 (COD)

(2014/C 170/12)

Galvenā ziņotāja: **Anna Maria Darmanin**

Padome 2013. gada 6. septembrī un Eiropas Parlaments 2013. gada 10. septembrī saskaņā ar Līguma par Eiropas Savienības darbību 114. pantu nolēma konsultēties ar Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komiteju par tematu

“Priekšlikums Eiropas Parlamenta un Padomes direktīvai par kompleksiem ceļojumiem un atbalstītiem ceļojumu pakalpojumiem, ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004, Direktīvu 2011/83/ES un atceļ Padomes Direktīvu 90/314/EEK”

COM(2013) 512 final – 2013/0246 (COD).

Komitejas Birojs 2013. gada 12. novembrī uzdeva Vienotā tirgus, ražošanas un patēriņa specializētajai nodaļai sagatavot Komitejas atzinumu par šo jautājumu.

Nemot vērā jautājuma steidzamību, Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komiteja 494. plenārajā sesijā 2013. gada 10. un 11. decembrī (11. decembra sēdē) iecēla *Darmanin* kdzi par galveno ziņotāju un ar 96 balsīm par, 1 balsi pret un 3 atturoties, pieņēma šo atzinumu.

1. Ieteikumi

1.1. EESK atzinīgi vērtē priekšlikumu direktīvai par kompleksiem ceļojumiem un atbalstītiem ceļojumu pakalpojumiem. Tā atzīst, ka priekšlikuma pamatkomponentu veido direktīvā paredzētā darbības joma un definīcijas, tāpēc iesaka:

- priekšlikuma darbības jomā viennozīmīgi iekļaut darījumu braucienus vai darījumu un izklaides braucienų apvienojumu, kas nav iegādāti saskaņā ar pamatlīgumu un noformēti kā kompleksie ceļojumi vai atbalstītie ceļojumu pakalpojumi;
- direktīvas darbības jomā būtu jāiekļauj arī gadījuma rakstura ceļojumu organizatori, lai nodrošinātu līdzvērtīgus konkurences apstākļus un patērētāju pienācīgu aizsardzību; Tāpēc no priekšlikuma 19. apsvēruma jāizslēdz “laiku pa laikam organizēti kompleksie pakalpojumi”;
- priekšlikuma darbības jomā būtu jāiekļauj kompleksie ceļojumi un atbalstītie ceļojumu pakalpojumi, kas ilgst mazāk nekā 24 stundas. Tā kā ilgums ir ierobežots, tirgotāja risks ir zemāks un patērētāji var saskarties ar tikpat daudzām problēmām kā saistībā ar jebkuru citu komplekso pakalpojumu. Turklāt dažās valstīs šāds ierobežojums nepastāv;
- būtu jānosaka, ka ar rezervēšanu saistītie dati, kas minēti atbalstīta ceļojumu pakalpojuma definīcijā (3. panta 2. punkta v) apakšpunkts), ir jebkuras nodotas ziņas par klientu, nevis tikai kredītkaršu informācija, kā norādīts priekšlikuma 18. apsvērumā;
- 3. panta 3. punkta b) apakšpunkta v) daļas pēdējā teikuma daļa “vēlākais tad, kad ir apstiprināta pirmā pakalpojuma rezervācija” būtu jāsvīturo, jo norāde uz konkrētu laika brīdi ir problemātiska un rada neskaidrības;
- atsaucies uz “viena un tā paša rezervācijas procesa ietvaros” 3. panta 2. punkta b) apakšpunkta i) daļā un “atsevišķām rezervācijām” 3. panta 5. punkta a) apakšpunktā būtu jāsvīturo.

1.2. EESK atzinīgi vērtē virzību uz lielāku pārredzamību. Taču ērtības labad šādas pārredzamības metodoloģijai jābūt skaidrai un praktiski īstenojamai, nevis pilnībā atstātai mazumtirgotāju ziņā.

1.3. EESK atbalsta informācijas izplatīšanu ar digitālo līdzekļu palīdzību, taču norāda, ka joprojām daudziem Eiropas patērētājiem savas izvēles vai ierobežotas piekļuves dēļ nav šādu līdzekļu, un viņus nevajadzētu diskriminēt attiecībā uz piekļuvi savai komplekso ceļojumu informācijai vai šīs informācijas atjaunināšanu.

1.4. EESK uzskata, ka “saprātīgai” maksai par līguma izbeigšanu vajadzētu būt skaidrāk definētai, un īpaši uzsver, ka kompensācija 100 EUR apmērā ir nepietiekama un mazina pašreizējās patērētāju tiesības.

1.5. EESK uzskata, ka Direktīvu 90/314/EEK ir iespējams grozīt, pielāgojot to jaunām tehnoloģijām un nepazeminot patērētāju aizsardzības līmeni.

2. Vispārīga informācija

2.1. Direktīva par kompleksiem ceļojumiem un atbalstītiem ceļojumu pakalpojumiem ir 1990. gada Komplekso ceļojumu direktīvas sengaidīta atjaunināšana. Atjauninātajā direktīvā kā instruments, kas ļauj patērētājiem rezervēt ceļojumus, ir iekļauti jaunie digitālie plašsaziņas līdzekļi un svītroti daži novecojuši elementi.

2.2. Komisija minēto direktīvu sāka pārskatīt 2007. gadā, veicot ietekmes novērtējumus, konsultācijas un rīkojot attiecīgas ieinteresēto pušu sanāksmes.

3. Definīcija

3.1. Atjauninātās direktīvas pamatelementi ir direktīvas darbības joma un jēdzienu definīcijas. Darbības joma aptver plašu ceļojumu klāstu, un tajā ietilpst

- iepriekš sagatavoti kompleksie ceļojumi no mazumtirgotāja vai tiešsaistes aģenta;
- jauna kategorija, proti, individuāli pielāgoti kompleksie pakalpojumi, kurus pērk tiešsaistē vai no *high street* aģenta;
- citi individuāli pielāgoti ceļojumu pakalpojumi (atbalstītie ceļojumu pakalpojumi), attiecībā uz kuriem mazumtirgotājs vai ceļošanas pakalpojumu sniedzējs tiešsaistē darbojas kā starpnieks.

3.2. Direktīvas darbības jomā neietilpst ceļojumu pakalpojumi, ko ceļotāji rezervē neatkarīgi, kā arī darījumu braucienu organizēšana. Pārējās jomas, uz kurām direktīva neattiecas, norādītas 2. pantā. Šajā saistībā EESK uzsver, ka 2. panta 2. punkta c) apakšpunktā norādītās jomas izslēgšana nekādā veidā nedrīkstētu skart uzņēmēju vai kādu no viņa darbiniekiem, kurš saistībā ar darbu vai, apvienojot darbu un privātu braucienu, izmanto atbalstītos ceļojumu pakalpojumus vai dodas kompleksā ceļojumā, kas neietilpst pamatlīguma piemērošanas jomā. Tādējādi uz šādu ceļojumu jebkurā gadījumā attiektos kompleksa ceļojuma un/vai atbalstītu ceļojumu pakalpojumu definīcija.

3.3. Jaunā definīcija nodrošina, ka kompleksie ceļojumi ietver vairāk nekā tikai tradicionālās kompleksās brīvdienas; tie ietver arī vairāk mūsdienīgu tendenču atpūtas laika organizēšanā un tādējādi attiecas uz papildu 23 % atpūtnieku. Tiek paredzēts, ka jaunā direktīva aptvers gandrīz pusi atpūtnieku (46 %) ⁽¹⁾. Lai gan 7 no 10 parastajiem kompleksajiem ceļojumiem tiek iegādāti pie fiziska ceļojumu aģenta, daudzi patērētāji šādus tradicionālos kompleksos ceļojumus iegādājas tiešsaistē, un internets arvien vairāk tiek izmantots arī īpaši pielāgotu komplekso ceļojumu iegādei ⁽²⁾.

3.4. EESK atzinīgi vērtē jauno, plašāko, komplekso ceļojumu definīciju, kurā skaidri ņemti vērā ar individualizētajiem kompleksajiem ceļojumiem saistītie jautājumi, kas nebija ņemti vērā 1990. gada direktīvā, lai gan patērētājiem parasti bija iespāids, ka viņi ir aizsargāti. EESK uzskata, ka kompleksos ceļojumos ne vienmēr ir paredzēts gan transports, gan izmitināšana, bet tajos apvienoti vismaz divi dažādi komponenti: vai nu automašīnas noma vai ekskursijas, transports, izmitināšana, sports, vai jebkāds cits ar brīvdienām saistīts komponents.

3.5. kompleksa pakalpojuma definīcijā, kas sniegta 3. panta 2. punktā, definēti daudzi kompleksa ceļojuma aspekti. EESK ar definīciju ir apmierināta, bet uzsver, ka saskaņā ar minētā panta 2. punkta b) apakšpunkta v) daļu ar “datiem” jāsaprot visi pārsūtītie klienta dati un ne tikai kredītkaršu informācija, kā tas minēts direktīvas paskaidrojuma rakstā (18. punkts). EESK tāpēc iesaka svītrot apsvērumu 18. punkta pēdējos divus teikumus. Turklāt EESK uzsver, ka šāda datu nodošana nebūtu jāsaista ar kādu konkrētu laiku, tāpēc iesaka 18. apsvēruma un 3. panta 2. punkta b) apakšpunkta v) daļā svītrot formulējumu “vēlākais tad, kad ir apstiprināta pirmā pakalpojuma rezervācija”.

⁽¹⁾ Dati iegūti no Komisijas sagatavotā ietekmes novērtējuma SWD(2013) 263 final.

⁽²⁾ Pētījums “Brīvdienas un ceļošana”, ko veikusi Eiropas Patērētāju organizācija (BEUC) un tās locekļi.

3.6. EESK uzsver, ka direktīva būtu jāpieņem arī gadījuma rakstura komplekso ceļojumu organizētājiem, nosakot viņu pienākumus un atbildību. Tas nodrošinātu, ka patērētājs ir aizsargāts neatkarīgi no ceļojuma organizētāja, kā arī komplekso ceļojumu organizētājiem nodrošinātu vienlīdzīgu konkurences apstākļus. Tāpēc EESK iesaka paskaidrojuma raksta 19. punktā svītrot frāzi "laiku pa laikam organizēti kompleksie pakalpojumi".

3.7. Priekšlikuma darbības jomā būtu jāiekļauj kompleksie ceļojumi un atbalstītie ceļojumu pakalpojumi, kas ilgst mazāk nekā 24 stundas. Tā kā ilgums ir ierobežots, tirgotāja risks ir zemāks un patērētāji var saskarties ar tikpat daudzām problēmām kā saistībā ar jebkuru citu komplekso ceļojumu. Turklāt dažās valstīs šāds ierobežojums nepastāv⁽³⁾.

4. Pārredzamība

4.1. Priekšlikuma mērķis ir patērētājiem nodrošināt lielāku pārskatāmību, panākot viņu informētību par to, kādu līgumu viņi slēdz, un par viņu tiesībām. Tas nepieciešams tādēļ, lai izvairītos no tādiem pagātnē notikušiem gadījumiem, kad patērētāji, iespējams, maldināti, liekot viņiem domāt, ka ir aizsargāti.

4.2. EESK uzskata, ka patērētājiem jāsaņem vairāk informācijas par to, kam viņi piekrīt, un šādu informācijai jābūt skaidrai. Tomēr iespējams, ka šādu pārskatāmību ieviest praksē nav tik vienkārši, jo tās īstenošanas metodoloģija ir atstāta mazumtirgotāja ziņā.

4.3. Atbildīgam jābūt gan organizatoram, gan mazumtirgotājam, nevis tikai organizatoram. Patērētāji bieži nesaprot, kurš ir kurš līguma ķēdē, un ļoti bieži mazumtirgotāju uzskata par līgumslēdzēju pusi. Turklāt nedrīkst būt tā, ka patērētājiem jāpaļaujas uz mazumtirgotāja labo gribu sūdzību nodošanā, tāpēc sevišķi svarīgi ir atbilstoši īstenot 13. pantu.

5. Īpaši noteikumi par publicēšanu

5.1. Prasība pārpublicēt brošūras, kas paredzēta 1990. gada direktīvā, ir atcelta, jo ar internetu ir sākusies jauna ēra informācijas nodrošināšanā patērētājiem. Minētās prasības atcelšana nozarei ietaupīs EUR 390 miljonus gadā⁽⁴⁾. Tomēr jaunajā priekšlikumā jāņem vērā prasība līguma slēgšanas brīdī patērētājam sniegt visu informāciju un par visām izmaiņām viņu informēt rakstveidā.

5.2. EESK atzinīgi vērtē ietaupījumus nozarē un stingri iesaka tos izmantot inovācijas, nodarbinātības un izaugsmes sekmēšanai. EESK tomēr uzskata, ka patērētāji, kas savas izvēles vai līdzekļu trūkuma dēļ atturas izmantot internetu, nedrīkst būt nelabvēlīgā stāvoklī saistībā ar piekļuvi pareizai informācijai.

6. Pirms līguma noslēgšanas sniedzamā informācija un izmaiņas līgumā

6.1. EESK uzsver vajadzību informāciju pirms līguma noslēgšanas sniegt noturīgā formā, lai patērētājiem tā būtu pieejama jebkurā laikā.

6.2. Turklāt EESK pieņem, ka gan pirms līguma slēgšanas sniegtajā, gan līgumā ietvertajā informācijā patērētājam var būt izmaiņas, bet informācija, kas saistīta ar pakalpojuma sniedzēja vārdu un adresi, ir pārāk svarīga, lai to mainītu, tāpēc to mainīt nedrīkstētu.

6.3. Svarīgas izmaiņas līgumā pieļaujamas tikai tad, ja tās ceļotājam nerada neērtības. Turklāt patērētājam izmaiņām jāpiekrīt izteiktā veidā, nevis klusējot, kā tas ierosināts 9. panta 2. punkta b) apakšpunktā.

6.4. Organizatora tiesības atsaukt komplekso pakalpojumu, ja nav sasniegts minimālais nepieciešamo personu skaits, būtu jāsvītrot. Lai gan šāda iespēja jau pastāv spēkā esošajā direktīvā, to vairs nevar pamatot, jo tagad tehnoloģija tirgotājiem ļauj viegli paredzēt un pārvaldīt riskus, kas saistīti ar viņu piedāvājumiem un darbību.

⁽³⁾ Piemēram, Ungārijā un Austrijā ceļojumi, kas ilgst mazāk par 24 stundām, ietilpst regulējuma darbības jomā. Dažās dalībvalstīs (piemēram, Spānijā) jau arvien biežāk tiek piedāvāti kompleksi pakalpojumi, kas ietver transportu + pusdienas+ biļetes uz kādu izklaides vai sporta pasākumu, un viss pakalpojums tiek sniegts mazāk nekā 24 stundu laikā bez izmitināšanas.

⁽⁴⁾ Dati iegūti no Komisijas sagatavotā ietekmes novērtējuma SWD(2013) 263 final.

6.5. Līgumiem jābūt patērētāja valodā.

7. Līguma izbeigšanas tiesības

7.1. Saskaņā ar jaunajiem noteikumiem patērētāji patur ne vien tiesības līgumu nodot trešajai personai, bet arī tiesības līgumu izbeigt. Viņi to var darīt, samaksājot organizatoram pamatotu kompensāciju attiecīgu organizatora izdevumu segšanai.

7.2. EESK atbalsta patērētāja tiesību paplašināšanu, tajās ietverot tiesības līgumu izbeigt pirms kompleksā pakalpojuma sākuma. Komiteja tomēr apšauba "pamatotas" nodevas patieso vērtību gadījumā, ja līgumu izbeidz patērētājs. Direktīvā vajadzētu paredzēt vispārējus principus vai noteikumus par to, kā aprēķināt kompensāciju, ko maksā patērētājs. Šādas kompensācijas summa nedrīkst būt neproporcionāla vai pārmērīga.

7.3. Turklāt patērētājam jābūt iespējai neparedzētu vai nekontrolējamu apstākļu dēļ (piemēram, slimība vai nāve ģimenē) līgumu izbeigt bez kompensācijas, jo šīs tiesības izriet no ierosinātajām organizatora tiesībām pakalpojumu bez kompensācijas atcelt *force majeure* gadījumā.

8. Atbildība neizpildes gadījumā

8.1. Kompensācija, kas nepārsniedz EUR 100 par nakti un trīs nakts vienam ceļotājam, EESK ir pilnīgi nepieņemama. Tā ir pretrunā ar organizatora vispārējo atbildību par kompleksā pakalpojuma izpildi atbilstoši līgumam ar patērētāju. Turklāt tas ir pretrunā ar principu "pilna kompensācija par zaudējumiem", kas ir vispārējs tiesību princips visās ES dalībvalstīs. Izmaksu ierobežojumu nekad nedrīkst piemērot personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām.

8.2. EESK ar gandarījumu secina, ka ierosinātajā direktīvā, piemēram, tās IV nodaļā, īpaši minētas personu ar invaliditāti tiesības.

8.3. EESK iesaka Komisijai ierosinātās direktīvas apsvērumos iekļaut atsauces uz attiecīgiem pieejamības apliecinājumiem un standartizāciju, jo tā būtu ļoti vērtīga informācija ceļojumu aģentiem.

8.4. EESK piekrīt, ka princips, ar kuru paredz ceļotāja atbildību par organizatora brīdināšanu par "īpašajām vajadzībām vismaz 48 stundas pirms kompleksā pakalpojuma sākuma" attiecināms arī uz personām ar invaliditāti. Komiteja tomēr uzsver, ka bieži vien ceļotājs vēlas to darīt, bet nezina, kā organizatoram šādu informāciju paziņot. Tāpēc ir svarīgi ceļotājam skaidri darīt zināmas minētās informācijas paziņošanas metodes (viena no tām var būt, piemēram, īpaša aile tiešsaistes pieteikuma veidlapā).

9. Labāka tiesiskās aizsardzības sistēma

9.1. Tiesiskā aizsardzība ir būtisks patērētāju tiesību aizsardzības aspekts. Līdz šim patērētāji dažkārt nonāca situācijā, kad atbildības nasta tika nodota no viena pakalpojumu sniedzēja citam, patērētājam izraisot izmisumu. Priekšlikumā izklāstīta vajadzība pēc viena kontaktpunkta gadījumiem, kad rodas problēmas.

9.2. EESK atbalsta patērētāju tiesību aizsardzību, paredzot vienu kontaktpunktu gadījumiem, kad individualizētajos kompleksajos ceļojumos rodas problēmas. Šis viens kontaktpunkts skaidri jādara zināms sarunās par brīvdienu pakalpojumu komplekta līgumu.

9.3. Patērētāju rīcībā jābūt pietiekami ilgam laikposmam sūdzības iesniegšanai, un viņiem nevar likt to darīt bez kavēšanās; tādējādi viņiem nebūs liegta tiesības atlīdzinājumu pieprasīt pēc ceļojuma perioda beigām.

10. Priekšlikuma ietekme

10.1. EESK atzīst, ka priekšlikums ievērojami ietekmē gan patērētājus, gan uzņēmumus. Abām pusēm ir daudz ieguvumu, kā izklāstīts Komisijas preses paziņojumos par šo tematu.

10.2. Pārskatītais priekšlikums nodrošinās patērētāju tiesību stingrāku aizsardzību konkrētās jomās, kā arī ietaupījumus nozarei. EESK tomēr pauž bažas par pareizu īstenošanu attiecībā uz informāciju, kas jānodod patērētājam, un skaidru atbildību no nozares puses.

10.3. Turklāt, lai gan direktīva neattiecas uz individuāli organizētiem ceļojumiem, arī tajos patērētāju aizsardzības līmenim jābūt tikpat augstam.

11. Tiesību normu nostiprināšana

11.1. EESK norāda uz tiesiskās sadrumstalotības problēmu tiesībās, kas saistītas ar ceļojumiem un brīvdienām, un uzskata, ka ir vajadzīga saskaņotāka pieeja. Ceļojumi un brīvdienas nav iekļauti ne tiesību aktos par vispārējo patērētāju tiesību aizsardzību, ne arī Direktīvā 2011/83/ES par patērētāju tiesībām. Tas rada sadrumstalotību un ES patērētāju vāju aizsardzību ceļojumos. Turklāt, tā kā individuālajiem ceļojumiem piemēro citus noteikumus citās direktīvās, kurās tie īpaši reglamentēti, daudzās un dažādās tiesības dažādās direktīvās ceļotājiem rada vēl vairāk neskaidrību.

12. Maksātspēja

12.1. Patērētāju aizsardzības pret maksātspēju iekļaušana priekšlikumā vērtējama pozitīvi, jo jānovērš situācijas, kad bezpalīdzīgi patērētāji atvaļinājuma laikā cenšas tikt galā ar maksātspējas radīto stāvokli. Tomēr jānodrošina administratīvā sadarbība un paredzēto kontaktpunktu operatīva rīcība.

13. Pārskatīšana

13.1. EESK ar gandarījumu atzīmē, ka Komisija paredzējusi piecu gadu laikā iesniegt Padomei un Parlamentam pārskatu par priekšlikuma piemērošanu, kā arī izvirzīt tiesību aktu priekšlikumus. EESK uzsver, ka šāda pārskata izstrāde jāsāk tūlīt pēc direktīvas stāšanās spēkā; tas jau sākumposmos nodrošinās skaidru priekšstatu par to, kā noris īstenošana, un nebūs nepieciešams pārāk ilgi laiks tiesību aktu priekšlikumu pieņemšanai.

14. Saskaņošana un saistība ar vispārējām līgumtiesībām

14.1. Pašreizējais patērētāju tiesību aizsardzības līmenis nedrīkst pazemināties Komisijas ierosinātās pilnīgās saskaņošanas dēļ. Dalībvalstīm jābūt rīcības brīvībai direktīvas noteikumus papildināt un saglabāt spēka esošos valsts līmeņa noteikumus.

14.2. EESK uzsver, ka īpašu aizsardzības līdzekļu sistēma gadījumiem, kad tirgotājs neizpilda vai slikti izpilda pakalpojumu, skar vispārējās līgumtiesības dalībvalstīs, un tāpēc jāprecizē priekšlikuma saistība ar minētajām tiesībām.

15. Citi jautājumi

15.1. Nekonkrēti termini Komisijas priekšlikumā, piemēram, "nozīmīga daļa" (2. panta 2. punkta d) apakšpunktā), "saprātīgs termiņš" (9. panta 2. punkta b) apakšpunktā) un "nesamērīgi" (11. panta 2. punktā) būtu jādefinē skaidrāk.

15.2. 3. panta 2. punkta b) apakšpunkta i) daļa un 5. punkta a) apakšpunkts ir savstarpēji pretrunīgi un jāprecizē.

15.3. Komisijai papildus 10. panta 1. punktā minētajām nodevām un laika ierobežojumiem un 12. panta 3. punkta iii) apakšpunktā minētajiem ārkārtas apstākļiem būtu jāizstrādā papildināms orientējošs citu tūrisma pakalpojumu saraksts (3. panta 1. punkta d) apakšpunkts).

Briselē, 2013. gada 11. decembrī

*Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komitejas
priekšsēdētājs
Henri MALOSSE*