

# RECOMENDAÇÕES

## RECOMENDAÇÃO (UE) 2020/648 DA COMISSÃO

de 13 de maio de 2020

### relativa aos vales propostos aos passageiros e viajantes em alternativa ao reembolso de serviços de transporte e de viagens organizadas cancelados no contexto da pandemia de COVID-19

A COMISSÃO EUROPEIA,

Tendo em conta o Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia, nomeadamente o artigo 292.º,

Considerando o seguinte:

- (1) Em 30 de janeiro de 2020, a Organização Mundial de Saúde declarou o surto de COVID-19 uma «emergência de saúde pública de âmbito internacional» e, em 11 de março de 2020, caracterizou-o como uma pandemia <sup>(1)</sup>. O sério impacto consequente nas viagens internacionais e nacionais, tanto por motivos de trabalho como por prazer, foi omnipresente na Europa e no resto do mundo desde 1 de março de 2020.
- (2) A pandemia de COVID-19 resultou em proibições de viagem nacionais, assim como em alertas ou restrições nas fronteiras, o que conduziu a um elevado número de cancelamentos e a que muitos cidadãos não pudessem viajar. As atuais restrições de viagem sem precedentes a nível mundial <sup>(2)</sup> causaram quase um impasse nas viagens na Europa e em muitas outras partes do mundo. Esta situação está a ter um sério impacto nos transportadores, nos organizadores de viagens organizadas («organizadores») e nos prestadores de outros serviços turísticos no âmbito de viagens organizadas.
- (3) Simultaneamente, muitos passageiros e viajantes foram afetados pelo impacto económico da crise e depararam-se com uma redução dos seus rendimentos em resultado da limitação das atividades económicas, com um impacto nas perspetivas dos empregadores e dos trabalhadores <sup>(3)</sup>.
- (4) Os setores das viagens e do turismo na União comunicaram uma redução das reservas entre 60 % e 90 % em comparação com o mesmo período do ano passado. Os pedidos de reembolso apresentados pelos viajantes devido a anulações excedem em muito o nível das novas reservas. De acordo com as estimativas preliminares da Associação Europeia de Agentes de Viagens e Operadores Turísticos (ECTAA), a pandemia de COVID-19 poderá causar perdas na ordem de 30 mil milhões de euros (menos 60 %) no primeiro trimestre de 2020 e de 46 mil milhões de euros (menos 90 %) no segundo trimestre, em comparação com o volume de negócios previsto com base em anos anteriores.
- (5) Os transportadores de todos os modos de transporte enfrentam rudes perdas nas suas empresas e quase uma suspensão completa das suas atividades, o que resulta numa redução do seu fluxo de caixa devido à pandemia de COVID-19 <sup>(4)</sup>.
- (6) As condições e os critérios com base nos quais se podem levantar as medidas de confinamento dependem em grande medida de dados que se desenvolvem ao longo do tempo, nomeadamente, dados epidemiológicos. Como tal, ainda não é possível uma agenda clara para um desconfinamento que permita o pleno restabelecimento dos serviços de transporte e do turismo <sup>(5)</sup>.

<sup>(1)</sup> <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/events-as-they-happen>

<sup>(2)</sup> De acordo com a OMCNU, 96 % dos destinos globais impõem restrições de viagem (ver OMCNU, restrições de viagem relacionadas com a COVID-19 – análise global para o turismo, um primeiro relatório de 16 de abril de 2020).

<sup>(3)</sup> O Indicador das Expectativas Económicas (ESI) registou em abril de 2020 o maior declínio mensal de sempre (desde 1985), caindo para 67,0 e 65,8 para a área do euro e a União, respetivamente. Quanto ao Indicador de Expectativas de Emprego (EEL), registou em abril de 2020 o seu valor mais baixo de sempre (63,7 na área do euro e 63,3 na União). Ver [https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/indicators-statistics/economic-databases/business-and-consumer-surveys/latest-business-and-consumer-surveys\\_en](https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/indicators-statistics/economic-databases/business-and-consumer-surveys/latest-business-and-consumer-surveys_en)

<sup>(4)</sup> Por exemplo, aproximadamente -90 % do tráfego aéreo em comparação com os valores de há um ano (Fonte: Eurocontrol), -85 % serviço ferroviário de passageiros longa distância, -80 % serviço ferroviário de passageiros regional (incluindo suburbano), paragem quase completa no serviço ferroviário de passageiros internacional (Fonte: CCFE); mais de -90 % para os navios de cruzeiro e de passageiros em meados de abril em comparação com há um ano (Fonte: AESM).

<sup>(5)</sup> Ver Roteiro europeu para o levantamento das medidas de contenção do coronavírus de 15 de abril de 2020, [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/health/coronavirus-response/european-roadmap-lifting-coronavirus-containment-measures\\_pt](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/health/coronavirus-response/european-roadmap-lifting-coronavirus-containment-measures_pt)

- (7) Os Regulamentos (CE) n.º 261/2004 <sup>(6)</sup>, (CE) n.º 1371/2007 <sup>(7)</sup>, (UE) n.º 1177/2010 <sup>(8)</sup> e (UE) n.º 181/2011 <sup>(9)</sup> do Parlamento Europeu e do Conselho («Regulamentos Direitos dos Passageiros da União») preveem os direitos dos passageiros em caso de cancelamentos. Na eventualidade de um cancelamento por parte do transportador, os passageiros têm a possibilidade, que lhes é oferecida pelo transportador, de optar entre o reembolso e o reencaminhamento <sup>(10)</sup>. Como o reencaminhamento é dificilmente aplicável nas presentes circunstâncias, a escolha *de facto* faz-se principalmente entre as várias possibilidades de reembolso.
- (8) O reembolso do custo total do bilhete é devido no prazo de sete dias a contar do pedido do passageiro nos casos do transporte aéreo, marítimo e por vias navegáveis interiores, 14 dias após a oferta ter sido feita ou o pedido ter sido recebido para o transporte de autocarro e um mês após o pedido no caso do transporte ferroviário. Ao abrigo da legislação da União, o reembolso pode ser feito em numerário ou na forma de um vale. Contudo, o reembolso por meio de um vale só é possível se o passageiro concordar <sup>(11)</sup>.
- (9) A Diretiva (UE) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho <sup>(12)</sup> («Diretiva Viagens Organizadas») prevê que, caso uma viagem organizada seja cancelada devido a «circunstâncias inevitáveis e excecionais», os viajantes têm o direito de obter o reembolso total de quaisquer pagamentos efetuados no âmbito dessa viagem, sem demora injustificada e, em todo o caso, no prazo de 14 dias após a rescisão do contrato. Neste contexto, o organizador pode propor o reembolso do viajante na forma de um vale. Todavia, esta possibilidade não priva os viajantes do seu direito ao reembolso em numerário.
- (10) De igual modo, sempre que são propostas alterações a um contrato de viagens organizadas (por exemplo, adiamento) ou que é proposta uma viagem organizada de substituição <sup>(13)</sup>, e essas alterações, ou a viagem organizada de substituição resultem em que o viajante aceite uma viagem organizada de qualidade ou custo inferiores <sup>(14)</sup>, ou na rescisão do contrato <sup>(15)</sup>, um vale pode ser igualmente proposto pelo organizador, desde que os viajantes não sejam privados do seu direito ao reembolso em numerário.
- (11) Em 18 de março de 2020, a Comissão adotou orientações interpretativas dos regulamentos sobre os direitos dos passageiros da UE no contexto do desenvolvimento da situação relativa à COVID-19 <sup>(16)</sup>. A Comissão recordou que os passageiros têm a possibilidade de optar entre o reembolso em numerário e o reembolso na forma de um vale.
- (12) Em 19 de março de 2020, as orientações informais da Comissão relativas à aplicação da Diretiva Viagens Organizadas no contexto da COVID-19 foram publicadas no sítio Web da Comissão <sup>(17)</sup>, confirmando o direito do viajante a obter um reembolso total, mas igualmente declarando que é possível ao viajante aceitar um vale.

<sup>(6)</sup> Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004, que estabelece regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos e que revoga o Regulamento (CEE) n.º 295/91 (JO L 46 de 17.2.2004, p. 1).

<sup>(7)</sup> Regulamento (CE) n.º 1371/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2007, relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários (JO L 315 de 3.12.2007, p. 14).

<sup>(8)</sup> Regulamento (UE) n.º 1177/2010 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de novembro de 2010, relativo aos direitos dos passageiros do transporte marítimo e por vias navegáveis interiores e que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 (JO L 334 de 17.12.2010, p. 1).

<sup>(9)</sup> Regulamento (UE) n.º 181/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro de 2011, respeitante aos direitos dos passageiros no transporte de autocarro e que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 (JO L 55 de 28.2.2011, p. 1).

<sup>(10)</sup> Artigo 7.º, n.º 3, do Regulamento (UE) n.º 261/2004; Artigo 16.º, n.º 1, alínea a), do Regulamento (CE) n.º 1371/2007; Artigo 18.º, n.º 1, alínea b), do Regulamento (UE) n.º 1177/2010; Artigo 19.º, n.º 1, alínea b), do Regulamento (UE) n.º 181/2011.

<sup>(11)</sup> Artigo 7.º, n.º 3, do Regulamento (CE) n.º 261/2004; Artigo 16.º, n.º 1, alínea a), do Regulamento (CE) n.º 1371/2007; Artigo 18.º, n.º 1, alínea b), do Regulamento (UE) n.º 1177/2010; Artigo 19.º, n.º 1, alínea b), do Regulamento (UE) n.º 181/2011.

<sup>(12)</sup> Diretiva (UE) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho e revoga a Diretiva 90/314/CEE do Conselho (JO L 326 de 11.12.2015, p. 1).

<sup>(13)</sup> Ver artigo 11.º da Diretiva Viagens Organizadas.

<sup>(14)</sup> Ver artigo 11.º, n.º 4, da Diretiva Viagens Organizadas.

<sup>(15)</sup> Ver artigo 11.º, n.º 5, da Diretiva Viagens Organizadas.

<sup>(16)</sup> JO C 89I de 18.3.2020, p. 1.

<sup>(17)</sup> [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/coronavirus\\_info\\_ptd\\_19.3.2020.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/coronavirus_info_ptd_19.3.2020.pdf), publicado no sítio Web da Comissão de resposta à COVID-19 [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/health/coronavirus-response/travel-and-transportation\\_pt](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/health/coronavirus-response/travel-and-transportation_pt)

- (13) Os numerosos cancelamentos que a pandemia de COVID-19 acarretou conduziram a uma situação insustentável de tesouraria e de receitas para os setores dos transportes e das viagens. Os problemas de liquidez dos organizadores são exacerbados pelo facto de terem de reembolsar o preço total da viagem organizada ao viajante, enquanto eles próprios nem sempre recebem no seu devido tempo o reembolso total dos serviços pré-pagos que fazem parte da viagem organizada, o que pode resultar, de facto, numa partilha injusta do ónus entre os operadores do ecossistema de viagens.
- (14) Se os organizadores e os transportadores se tornarem insolventes, há um risco de muitos viajantes e passageiros não receberem qualquer reembolso, pois as suas reclamações contra organizadores e transportadores não estão protegidas. O mesmo problema pode surgir num contexto intra-empresarial, em que os organizadores recebem um vale a título de reembolso de serviços pré-pagos da parte dos transportadores, que em seguida se tornam insolventes.
- (15) Tornar os vales mais atraentes, como alternativa ao reembolso em numerário, aumentaria a sua aceitação por parte dos passageiros e viajantes, o que ajudaria a resolver os problemas de liquidez dos transportadores e dos organizadores e poderia em última análise conduzir a uma melhor proteção dos interesses dos passageiros e dos viajantes.
- (16) Para tal, os vales devem ser protegidos contra a insolvência do transportador ou do organizador. Essa proteção pode ser criada pelo setor privado ou público e deve ser suficientemente eficaz e sólida. Deve abranger pelo menos os vales que apresentam as características descritas na presente recomendação.
- (17) Essas características devem dizer respeito nomeadamente ao prazo de validade mínimo, ao prazo de validade após o qual, na eventualidade de vales com um prazo de validade superior ao mínimo, os viajantes ou passageiros têm direito a reembolso se assim o desejarem, e às condições de reembolso dos vales que ainda não tenham sido regatados. Também devem referir-se à gama de serviços para os quais o vale pode ser utilizado, ao tempo disponível para a utilização do vale e à sua transferibilidade. Outras características podem ainda ser consideradas a fim de aumentar a atratividade dos vales.
- (18) A emissão de um vale em paralelo com o sistema de reembolso de crédito no cartão de crédito poderia, em última análise, conduzir a situações de duplo reembolso. Por conseguinte, sempre que o viajante ou o passageiro optarem por um vale, o transportador deve transmitir essa informação ao organizador, ao agente de viagens ou a outro intermediário.
- (19) Com o objetivo de tornar os vales atrativos para passageiros ou viajantes, os Estados-Membros poderão considerar a adoção de regimes de apoio aos operadores nos setores das viagens e transportes em consonância com as regras da União em matéria de auxílios estatais. Por exemplo, poderão instaurar regimes de garantia específicos para vales diretamente fundamentados no artigo 107.º, n.º 3, alínea b), do Tratado. Além disso, os Estados-Membros podem apoiar os operadores nos setores das viagens e dos transportes através da concessão de auxílios *de minimis* em conformidade com o Regulamento (UE) n.º 1407/2013 da Comissão <sup>(18)</sup>.
- (20) Os Estados-Membros que prestam apoio aos operadores dos setores das viagens e dos transportes a fim de assegurar o cumprimento dos pedidos de reembolso resultantes da pandemia de COVID-19 devem assegurar que esses regimes sejam aplicáveis a todos os passageiros ou viajantes abrangidos pela Diretiva Viagens Organizadas ou pelos regulamentos pertinentes da União em matéria de direitos dos passageiros, independentemente do seu prestador de serviços.
- (21) No que se refere a eventuais necessidades adicionais de liquidez dos operadores nos setores das viagens e dos transportes, em 19 de março de 2020 a Comissão adotou um quadro temporário relativo aos auxílios estatais a fim de apoiar a economia na atual crise da COVID-19 <sup>(19)</sup>, fundamentado no artigo 107.º, n.º 3, alínea b), do Tratado, para remediar a grave perturbação da economia dos Estados-Membros. O quadro temporário foi alterado a fim de abranger medidas de auxílio adicionais, tanto em 3 de abril <sup>(20)</sup> como em 8 de maio de 2020 <sup>(21)</sup>.
- (22) O quadro temporário aplica-se em princípio a todos os setores e empresas, incluindo as empresas de transporte e de viagens e reconhece que os transportes e as viagens estão entre os setores mais afetados. Pretende remediar a penúria de liquidez com que as empresas se deparam ao autorizar, por exemplo, os auxílios diretos, os benefícios fiscais, as garantias estatais para empréstimos e os empréstimos públicos subvencionados. Para responder de forma rápida às necessidades de liquidez urgentes, nomeadamente das pequenas e médias empresas, os Estados-Membros podem conceder, até ao valor nominal de 800 000 EUR por empresa, empréstimos a taxa zero, garantias sobre

<sup>(18)</sup> Regulamento (UE) n.º 1407/2013 da Comissão, de 18 de dezembro de 2013, relativo à aplicação dos artigos 107.º e 108.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia aos auxílios *de minimis* (JO L 352 de 24.12.2013, p. 1).

<sup>(19)</sup> Comunicação da Comissão — Quadro temporário relativo a medidas de auxílio estatal em apoio da economia no atual contexto do surto de COVID-19 (JO C 91I de 20.3.2020, p. 1)

<sup>(20)</sup> Comunicação da Comissão — Alteração ao Quadro Temporário relativo a medidas de auxílio estatal em apoio da economia no atual contexto do surto de COVID-19 (JO C 112I de 4.4.2020, p. 1).

<sup>(21)</sup> Comunicação da Comissão — Alteração ao Quadro Temporário relativo a medidas de auxílio estatal em apoio da economia no atual contexto do surto de COVID-19 (JO C 164 de 13.5.2020, p. 3).

empréstimos que cubram 100 % do risco, ou facultar capitais. Além disso, o quadro temporário prevê possibilidades de auxílios para cobrir as necessidades de liquidez além dos 800 000 EUR por empresa sob a forma de garantias e bonificações de juros, sujeitos a, entre outras, condições de fixação de preços mínimos. Neste contexto, os Estados-Membros podem decidir apoiar os operadores nos setores das viagens e dos transportes a fim de assegurar que os pedidos de reembolso causados pelo surto de COVID-19 sejam satisfeitos com vista a assegurar a proteção dos direitos dos passageiros e dos consumidores e a igualdade de tratamento dos passageiros e viajantes.

- (23) Neste contexto, a Comissão terá em conta as decisões de concessão de auxílios no setor da aviação já adotadas pelos Estados-Membros, para assegurar que os auxílios adicionais aos mesmos beneficiários não resultem numa sobrecompensação em razão da necessidade de proteger as condições de concorrência leal no mercado interno.
- (24) Por último, os Estados-Membros podem decidir, na sequência da falência de um transportador ou organizador, cobrir os pedidos de reembolso dos passageiros ou viajantes. Tal cobertura de pedidos de reembolso apenas beneficiaria passageiros ou viajantes e não empresas. Por conseguinte, não constitui um auxílio estatal e pode assim ser aplicada pelos Estados-Membros sem a aprovação prévia da Comissão.
- (25) A Comissão está pronta a prestar assistência e aconselhamento aos Estados-Membros no que diz respeito às questões políticas dos auxílios estatais na conceção de tais medidas.
- (26) Os Estados-Membros e os operadores devem ser incentivados a considerar a utilização dos regimes da União disponíveis para apoiar a atividade e as necessidades de liquidez das empresas.
- (27) A fim de maximizar os efeitos da presente recomendação, todas as partes interessadas devem ser informadas acerca dela e incentivadas a aplicá-la,

ADOTOU A PRESENTE RECOMENDAÇÃO:

#### OBJETO

1. A presente recomendação diz respeito aos vales propostos aos passageiros ou viajantes pelos transportadores ou organizadores, em alternativa ao reembolso em numerário, e sujeitos à aceitação voluntária do passageiro ou do viajante, nas seguintes circunstâncias:
  - (a) Na eventualidade de cancelamento pelo transportador ou organizador a partir de 1 de março de 2020 por razões ligadas à pandemia de COVID-19, no contexto das seguintes disposições:
    - (1) Artigo 8.º, n.º 1, alínea a), lido em conjugação com o artigo 7.º, n.º 3, do Regulamento (CE) n.º 261/2004;
    - (2) Artigo 16.º, alínea a), lido em conjugação com o artigo 17.º, n.ºs 2 e 3, do Regulamento (CE) n.º 1371/2007;
    - (3) Artigo 19.º, n.º 1, alínea b), do Regulamento (UE) n.º 1177/2010;
    - (4) Artigo 18.º, n.º 1, alínea b), do Regulamento (UE) n.º 181/2011;
    - (5) Artigo 12.º, n.ºs 3 e 4, da Diretiva (UE) 2015/2302;
  - (b) Na eventualidade de alterações ao contrato ou de rescisões que tenham lugar a partir de 1 de março de 2020 por razões ligadas à pandemia de COVID-19, no contexto do artigo 11.º, n.ºs 4 e 5, da Diretiva (UE) 2015/2302.

#### PROTEÇÃO CONTRA A INSOLVÊNCIA

2. A fim de contribuir para tornar os vales uma alternativa atrativa e fiável ao reembolso em numerário, pelo menos os vales com as características descritas nos pontos 3 a 12 devem ser abrangidos por uma proteção suficientemente eficaz e robusta contra a insolvência do transportador ou do organizador.

**CARACTERÍSTICAS RECOMENDADAS DOS VALES**

3. Os vales devem ter um prazo de validade mínimo de 12 meses.  
Ao abrigo do disposto no ponto 5, os transportadores e os organizadores deverão reembolsar automaticamente o montante do vale em causa ao passageiro ou viajante pelo menos 14 dias após o termo do seu prazo de validade, caso o vale ainda não tenha sido resgatado. Tal também se aplica ao reembolso do montante remanescente do mesmo vale em caso de resgate parcial anterior.
4. Caso os vales possuam um prazo de validade superior a 12 meses, os passageiros e viajantes devem ter o direito de solicitar o reembolso em dinheiro o mais tardar 12 meses após a emissão do vale em causa. Esse mesmo direito deve assistir-lhes em qualquer momento subsequente, sob reserva das disposições legais aplicáveis em matéria de limitação temporal.  
Os transportadores e os organizadores poderão ponderar o reembolso dos vales numa altura anterior aos 12 meses após a emissão do vale em causa caso o passageiro ou o viajante assim o solicite.
5. Os passageiros e viajantes devem poder utilizar os vales como forma de pagamento em qualquer nova reserva efetuada antes da sua data de expiração, mesmo que o pagamento ou o serviço tenha lugar após essa data.
6. Os passageiros e viajantes devem poder utilizar os vales como forma de pagamento em quaisquer serviços de transporte ou viagem organizada propostos pelo transportador ou organizador <sup>(2)</sup>.
7. Sob reserva de disponibilidade e independentemente da tarifa ou da diferença de preço,
  - os transportadores devem assegurar que os vales permitem que os passageiros viajem na mesma rota com as mesmas condições de serviço descritas na reserva original;
  - os organizadores devem assegurar que os vales permitem que os viajantes reservem um contrato de viagem organizada com o mesmo tipo de serviços ou de qualidade equivalente ao da viagem cancelada.
8. Os transportadores e os organizadores devem considerar a possibilidade de os vales poderem ser utilizados para reservas junto de outras entidades que façam parte do mesmo grupo de empresas.
9. Sempre que o serviço de transporte ou a viagem organizada cancelados foram reservados através de uma agência de viagens ou de outro intermediário, os transportadores e os organizadores devem permitir que os vales sejam utilizados nas novas reservas igualmente através da mesma agência de viagens ou de outro intermediário.
10. Os vales dos serviços de transporte devem ser transferíveis para outro passageiro sem custos adicionais. Os vales de viagens organizadas também devem ser transferíveis para outro viajante sem custos adicionais, se os prestadores dos serviços incluídos na viagem concordarem com a transferência sem custos adicionais.
11. A fim de tornar os vales mais atrativos, os organizadores e os transportadores poderão considerar emitir vales de valor mais elevado do que o montante de quaisquer pagamentos efetuados para as viagens organizadas ou para o serviço de transporte reservados inicialmente, por exemplo através de um montante fixo adicional ou de elementos de serviços adicionais.
12. Os vales devem indicar o seu prazo de validade e especificar todos os direitos que lhes estão associados. Devem ser emitidos num suporte duradouro <sup>(3)</sup>, como o correio eletrónico ou o papel.

**COOPERAÇÃO ENTRE AS PARTES INTERESSADAS**

13. Caso o passageiro tenha reservado o serviço de transporte através de uma agência de viagens ou de outro intermediário, ou se o serviço de transporte fizer parte de uma viagem organizada, o transportador deve informar a agência de viagens, o intermediário ou o organizador se o passageiro ou viajante optar por um vale.

<sup>(2)</sup> Relembre-se que os direitos tornados obrigatórios por força do artigo 16.º, alínea a), em conjugação com o artigo 17.º, n.º 2, do Regulamento (CE) n.º 1371/2007, e do artigo 18.º, n.º 3, do Regulamento (UE) n.º 1177/2010 são aplicáveis em qualquer caso.

<sup>(3)</sup> Entende-se por «suporte duradouro», nos termos do artigo 3.º, ponto 11), da Diretiva Viagens Organizadas, «qualquer instrumento que possibilite ao viajante ou ao operador armazenar informações que lhe sejam pessoalmente dirigidas, de uma forma que lhe permita aceder ulteriormente às mesmas durante um período de tempo adaptado aos fins a que as informações se destinam, e que permita a reprodução idêntica das informações armazenadas».

14. Os diferentes operadores económicos na cadeia de valor dos transportes e das viagens devem cooperar em boa fé e procurar encontrar um equilíbrio justo do ónus causado pela pandemia de COVID-19.

#### MEDIDAS DE APOIO

##### Auxílios estatais

15. Os Estados-Membros podem decidir introduzir regimes específicos para prestar apoio aos operadores dos setores dos transportes e das viagens a fim de assegurar que os pedidos de reembolso causados pela pandemia de COVID-19 são satisfeitos, e podem tomar decisões relativamente ao calendário e ao tipo de medidas que pretendem adotar. Ao conceber tais regimes, os Estados-Membros devem assegurar que estes beneficiam todos os passageiros ou viajantes, independentemente do seu prestador de serviços.
16. A fim de limitar os impactos negativos sobre os passageiros ou viajantes durante a pandemia de COVID-19, os Estados-Membros devem ponderar ativamente a criação de regimes de garantia para os vales, para assegurar que, na eventualidade da insolvência do emitente do vale, passageiros ou viajantes são reembolsados.

Na medida em que esses regimes de garantia reduzem o risco financeiro para os passageiros ou viajantes sempre que estes aceitam os vales e aumentam a probabilidade de passarem a optar por eles, em vez do reembolso em numerário, melhorando, assim, a posição de liquidez dos operadores, as medidas proporcionam uma vantagem aos operadores em causa, na forma de benefício de tesouraria, e constituem um auxílio estatal.

Tais medidas não seriam abrangidas pelo âmbito do quadro temporário, mas podem ser notificadas pelos Estados-Membros diretamente nos termos do artigo 107.º, n.º 3, alínea b), do Tratado e ser objeto de uma avaliação individual. Nessa avaliação, a Comissão aceitaria que a garantia estatal cubra 100 % do valor dos vales a fim de assegurar a plena proteção de todos os passageiros e viajantes, enquanto tem em conta outras disposições pertinentes da secção 3.2 do quadro temporário <sup>(24)</sup> para assegurar a proporcionalidade do auxílio.

17. Sempre que os operadores nos setores das viagens e dos transportes têm necessidade de apoio geral em matéria de liquidez, os Estados-Membros podem também decidir criar regimes para lhes proporcionar esse apoio. Sempre que tal apoio não for concedido em condições de mercado, pode envolver auxílios estatais e deve ser notificado à Comissão.

O quadro temporário providencia uma base de compatibilidade para este tipo de apoio à liquidez, permitindo aos operadores no setor dos transportes e das viagens, entre outros, receber esse apoio sob a forma de garantias públicas ou de empréstimos bonificados para cobrir as suas necessidades de liquidez reais durante determinados períodos, sob reserva de devida justificação, de 18 meses para as PME e de 12 meses para as grandes empresas <sup>(25)</sup>.

18. Os Estados-Membros podem decidir, na sequência da falência de um transportador ou organizador, cobrir os pedidos de reembolso dos passageiros ou viajantes.

Na medida em que o reembolso tenha lugar após o processo de liquidação e, por conseguinte, não constitua um benefício de tesouraria para o operador de viagens ou de transporte — que deixaria de empreender uma atividade económica — mas beneficie apenas os passageiros ou os viajantes, esse reembolso não constitui um auxílio estatal. Os regimes desta natureza podem, portanto, ser aplicados pelos Estados-Membros sem aprovação prévia da Comissão.

#### Apoio às PME no âmbito do Fundo Europeu de Investimento

19. A Comissão recomenda que os Estados-Membros incentivem os intermediários financeiros a ponderar a utilização do apoio no âmbito da COVID-19 no quadro do Mecanismo de Garantia de Empréstimo COSME, lançado pelo Fundo Europeu de Investimento e pela Comissão Europeia, e outros regimes semelhantes lançados pelo Grupo do Banco Europeu de Investimento. Ao abrigo desses regimes, podem ser utilizadas rubricas específicas de liquidez e capital de exploração para as PME/empresas de média capitalização para resolver as necessidades de liquidez das empresas devido à pandemia de COVID-19, incluindo o reembolso de bilhetes cancelados.

<sup>(24)</sup> A secção 3.2 do quadro temporário permite a concessão de garantias públicas sobre empréstimos por um período limitado.

<sup>(25)</sup> Pontos 25.d e 27.d do Quadro Temporário.

**A Iniciativa de Investimento de Resposta à Crise do Coronavírus**

20. A Comissão recomenda que os Estados-Membros considerem a possibilidade de utilizar o apoio ao capital de exploração para as PME do setor dos transportes e das viagens no contexto da flexibilidade adicional prevista no âmbito da política de coesão da União pela Iniciativa de Investimento de Resposta à Crise do Coronavírus. Neste contexto, o capital de exploração para as PME pode ser utilizado para dar resposta às necessidades de liquidez das empresas devido à pandemia de COVID-19, incluindo os custos associados aos cancelamentos.

**PROMOVER A APLICAÇÃO DA PRESENTE RECOMENDAÇÃO**

21. As associações de consumidores e de passageiros a nível nacional e da União devem incentivar os viajantes e os passageiros a aceitar, em vez do reembolso em numerário, os vales que apresentem as características e beneficiem da proteção em caso de insolvência descritos na presente recomendação.
22. As organizações empresariais, de consumidores e de passageiros a nível nacional e da União, assim como as autoridades dos Estados-Membros, incluindo as respetivas entidades nacionais de aplicação da lei, devem contribuir para informar todas as partes em causa acerca da presente recomendação e cooperar no sentido da sua aplicação.

Feito em Bruxelas, em 13 de maio de 2020.

*Pela Comissão*  
Adina VĂLEAN  
*Membro da Comissão*

---